Niveau(x) d'enseignement: 7 Numéro EDUQ : 9570770
Centre d'intérêt: 150

Processus de gestion de la prévention et de la sécurité : document-référence / Commission des affaires matérielles et financières, Fédération des cégeps en collaboration avec le Ministère de l'enseignement supérieur et de la science ; [conçu et élaboré par Groupe-conseil CSP]. -- [Montréal] : Le Groupe-conseil, 1993.
23, [52] p. : ill. ; 28 cm.

Vedette(s)-secondaire(s): Groupe-conseil CSP * Fédération des cégeps. Commission des affaires matérielles et financières * Québec (Province). Ministère de l'enseignement supérieur et de la science

Descripteur(s): Ressources matérielles * Prévention * Sécurité * Crise * Gestion * Développement organisationnel * Politique * Plan de développement * Collégial (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Risque

Ce document vise à présenter les notions de base et les principaux moyens de gestion de la prévention et de la sécurité au sein des collèges d'enseignement général et professionnel. Il aborde les notions de risque et de vulnérabilité, définit la sécurité, ses principes et ses domaines d'application, précise le cadre général entourant la mise en oeuvre d'un processus de développement organisationnel et de gestion de la prévention et de la sécurité. Différents contenus types des éléments d'une politique, des tâches des intervenants, des manuels de gestion et des différents plans à mettre de l'avant sont présentés dans les annexes.

FÉDÉRATION DES CÉGEPS
COMMUNICATIONS - DOCUMENTATION
500 boul. Crémazie Est
Montréal (Québec)
H2P 1E7

Commission des Affaires Matérielles
et Financières (CAMAF)
Fédération des Cégeps

en collaboration avec

le Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

PROCESSUS DE GESTION DE LA PRÉVENTION ET DE LA SÉCURITÉ

4 FÉVRIER 1993

©Réservé/CSP

705975

95-70770

FÉDÉRATION DES CÉGEPS
COMMUNICATIONS - DOCUMENTATION
500 boul. Crémazie Est
Montréal (Québec)
H2P 1E7

Commission des Affaires Matérielles
et Financières (CAMAF)
Fédération des Cégeps

en collaboration avec

le Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Science

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

PROCESSUS DE GESTION DE LA PRÉVENTION ET DE LA SÉCURITÉ

4 FÉVRIER 1993

©Réservé/CSP

71-4453
705975

TABLE DES MATIÈRES

1.0 AVANT PROPOS 3
1.1 GÉNÉRALITÉS 3
1.2 LES OBJECTIFS VISÉ 3

2.0 LE CONTEXTE GÉNÉRAL 4
2.1 UNE APPROCHE ET UNE DIMENSION RENOUVELÉES 4
2.2 L'INÉVITABLE RESPONSABILITÉ 4

3.0 LES NOTIONS DE RISQUES ET DE VULNÉRABILITÉ 5
3.1 LES RISQUES 5
3.2 LA VULNÉRABILITÉ 6
3.3 LES CHOIX DE L'ORGANISATION 6

4.0 LA SÉCURITÉ: SA DÉFINITION, SES PRINCIPES ET SES DOMAINES D'APPLICATION 8
4.1 DÉFINITION 8
4.2 LES PRINCIPES 9
Le processus opérationnel de la sécurité 9
Le principe des périmètres de sécurité 11
4.3 LES DOMAINES D'APPLICATION 11

5.0 LA MISE EN OEUVRE DU PROCESSUS DE GESTION DE LA PRÉVENTION ET DE LA SÉCURITÉ 12
5.1 DÉFINITION 12
5.2 LA DÉMARCHE 13
L'évaluation de la menace et de la vulnérabilité (EMV) 13
L'identification des mesures de protection à mettre en place 17
La mise en place d'une organisation et de modes de gestion efficaces de prévention et de sécurité 20
La mise en oeuvre des moyens de contrôle 22

6.0 CONCLUSION 23

ANNEXE 1 CONTENU-TYPE D'UNE POLITIQUE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ
ANNEXE 2 DESCRIPTION-TYPE DU COMITÉ DE SÉCURITÉ
ANNEXE 3 DESCRIPTION-TYPE DES TÂCHES DU COORDONNATEUR À LA PRÉVENTION ET À LA SÉCURITÉ
ANNEXE 4 CONTENU-TYPE D'UN MANUEL DE PROCÉDÉS OPÉRATIONNELS DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ
ANNEXE 5 CONTENU-TYPE D'UN PLAN DE MESURES D'URGENCE
ANNEXE 6 CONTENU-TYPE D'UN PLAN DE GESTION DE CRISE
ANNEXE 7 LISTE DES POINTS DE VÉRIFICATION LORS DE L'ANALYSE DE LA SITUATION EXISTANTE
ANNEXE 8 LISTE DES MENACES SELON LEURS ORIGINES

LIMITE ET MISE EN GARDE

Le présent document constitue un document-référence en vue du développement d'un processus de gestion de la prévention et de la sécurité au sein d'une organisation.

Il ne peut être considéré comme substitut à une démarche structurée spécifique et individuelle à un établissement.

Ce document a été conçu et élaboré par Groupe-Conseil CSP Inc. à l'intention de la CAMAF dans le cadre d'un mandat de développement d'une approche de gestion de risque et de crise au CEGEP du Vieux-Montréal.

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé dans son sens générique.

© Réservé /CSP

1.0 AVANT PROPOS

1.1 GÉNÉRALITÉS

Le **Document-référence sur le processus de gestion de la prévention et de la sécurité** vise à présenter les notions de base et les principaux moyens de gestion de la prévention et de la sécurité au sein des collèges d'enseignement général et professionnel (CEGEP).

Il s'agit d'un document qui guidera les intervenants dans les actions à prendre pour intégrer la **fonction prévention/sécurité** dans la gestion globale de leur établissement et ainsi leur permettre d'être mieux organisés pour gérer les risques et prévenir les pertes.

1.2 LES OBJECTIFS VISÉS

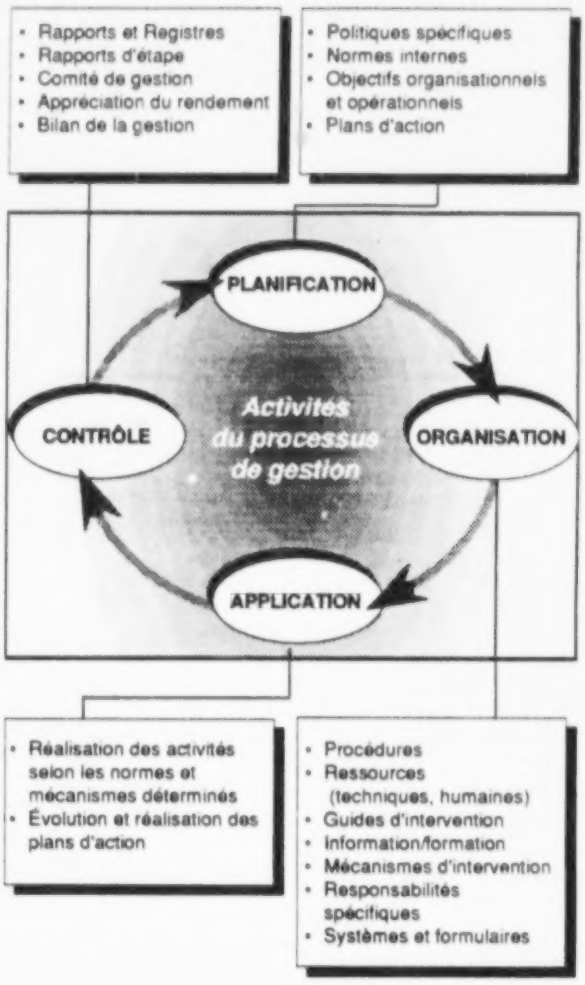
La mise en oeuvre d'un **programme de prévention et de sécurité** nécessite la définition des divers éléments organisationnels qui permettront une gestion efficace.

Dans cette perspective, les intervenants concernés doivent être en mesure de connaître les principes et les modalités de fonctionnement des différentes composantes relatives à la **fonction prévention/sécurité**. Puis, ils doivent pouvoir se référer aux structures existantes de leur établissement pour «agir» en fonction des politiques et des normes établies.

Plus spécifiquement, le présent document-référence s'inscrit dans le cadre d'un **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** qui tient compte des principales phases de la gestion des activités organisationnelles. En ce sens, il vise entre autre à:

- présenter les notions et principes sous-jacents à l'élaboration d'une approche globale en matière de prévention et de sécurité;
- définir le cadre général entourant la mise en oeuvre d'un processus de développement organisationnel et de gestion de la prévention et de la sécurité;
- fournir des éléments pratiques et opérationnels pour le développement et l'application de plans d'action ainsi que de moyens de prévention et de sécurité.

Activités du processus de gestion des activités organisationnelles



© Réserve /CSP

2.0 LE CONTEXTE GÉNÉRAL

2.1 UNE APPROCHE ET UNE DIMENSION RENOUVELÉES

Pour beaucoup d'organisations, la sécurité est devenue une préoccupation de plus en plus importante. A force de constater certains méfaits et subir différentes menaces, les organisations ont senti leur vulnérabilité et l'insuffisance de leurs mesures de protection. Ce phénomène touche aujourd'hui le secteur de l'éducation. Dans ce contexte, il apparaît nécessaire d'aborder cette problématique d'une manière articulée et rigoureuse. Le présent document-référence propose une approche qui tient compte des quatre dimensions suivantes.

2.1.1 LA QUALITÉ TOTALE

Les pertes, les méfaits sont des obstacles à la qualité totale. Certes, ces risques témoignent des réalités de notre société. Mais, à bien des égards, ils témoignent plutôt d'un manque de conscientisation face à la prévention et à la sécurité et aussi de lacunes dans les mesures de protection. En somme, comment parler de qualité totale quand une organisation doit subir quotidiennement des pertes découlant de ces lacunes?

Par ailleurs, pour des maisons d'enseignement comme les CEGEPs, qui doivent justifier leurs investissements et dépenses dans un contexte de compressions budgétaires, la prévention des pertes et des méfaits est d'une importance capitale surtout lorsque ceux-ci compromettent les activités et ternissent l'image d'excellence si longue à bâtir.

2.1.2 LE RÉALISME

L'approche préconisée aborde la prévention et la sécurité d'une manière réaliste plutôt que puriste. Ce réalisme ne doit pas cependant se traduire par une réduction de la préoccupation vis-à-vis la prévention et la sécurité, ni par une minimisation de la sévérité des menaces auxquelles un établissement peut faire face. Cette approche réaliste implique une responsabilisation de l'organisation face à la part de risques qu'elle décide d'assumer.

2.1.3 LA COMPLEXITÉ

Depuis dix ans, les données changent très rapidement en matière de prévention et de sécurité. Les menaces ont évolué et se sont complexifiées en amenant, par le fait même, de nouveaux défis.

L'intensité et la complexité de la société, l'hétérogénéité et la diversité des clientèles créent une pression constante sur les maisons d'enseignement en regard de la protection des activités institutionnelles, de la prévention et de la sécurité des personnes et des biens. Les CEGEPs ont une position particulière en ce sens qu'ils représentent des symboles, des centres qui attirent les forces vives du milieu étudiant. De plus, les CEGEPs peuvent difficilement échapper aux problèmes reliés à la drogue, la violence et l'agitation.

2.1.4 LA DIVERSITÉ DES POINTS DE VUE

Dès qu'il est question de menaces, de méfaits, de crises, de prévention, de sécurité ou de mesures de protection, les discussions sont nombreuses, quelques fois conflictuelles et elles se déroulent bien souvent dans un contexte de grande sensibilité. Selon les points de vue, divers critères sont employés pour porter des jugements, poser des options, redéfinir les situations, proposer des stratégies ou sauvegarder des positions. Tous ces points de vue peuvent être valables mais, à certains moments, ils risquent d'entraver les interventions nécessaires, voire les paralyser.

C'est pourquoi, il importe de procéder à partir d'un point de vue basé sur des critères reconnus de prévention et de sécurité. Ces critères orientent les analyses et le choix des solutions.

2.2 L'INÉVITABLE RESPONSABILITÉ

De plus en plus, les organisations font face à des poursuites en vertu du code civil pour des pertes, blessures et autres dommages pour la simple raison de ne pas avoir prévu ou fait ce qui aurait pu l'être.

L'article 1503 du code civil est pourtant clair.

"Toute personne capable de discerner le bien du mal, est responsable du dommage causé par sa faute à autrui, soit par son fait, soit par imprudence, négligence ou inhabileté"

Cette tendance à engager des poursuites en dommage, si fortement répandue chez nos voisins du sud, est sur le point de s'installer définitivement à l'intérieur de notre société.

Les conséquences, tant pour les organisations que pour les victimes, obligent dorénavant à faire de la gestion des risques et de la prévention, une préoccupation de premier plan dans le processus de gestion ainsi que dans l'attribution des responsabilités aux dirigeants.

Du fait de leurs activités et du caractère public de leurs installations, les maisons d'enseignement sont particulièrement exposées. Elles doivent avoir une perception nette des risques qui peuvent porter atteinte à leurs activités et, par le fait même, engager leur responsabilité.

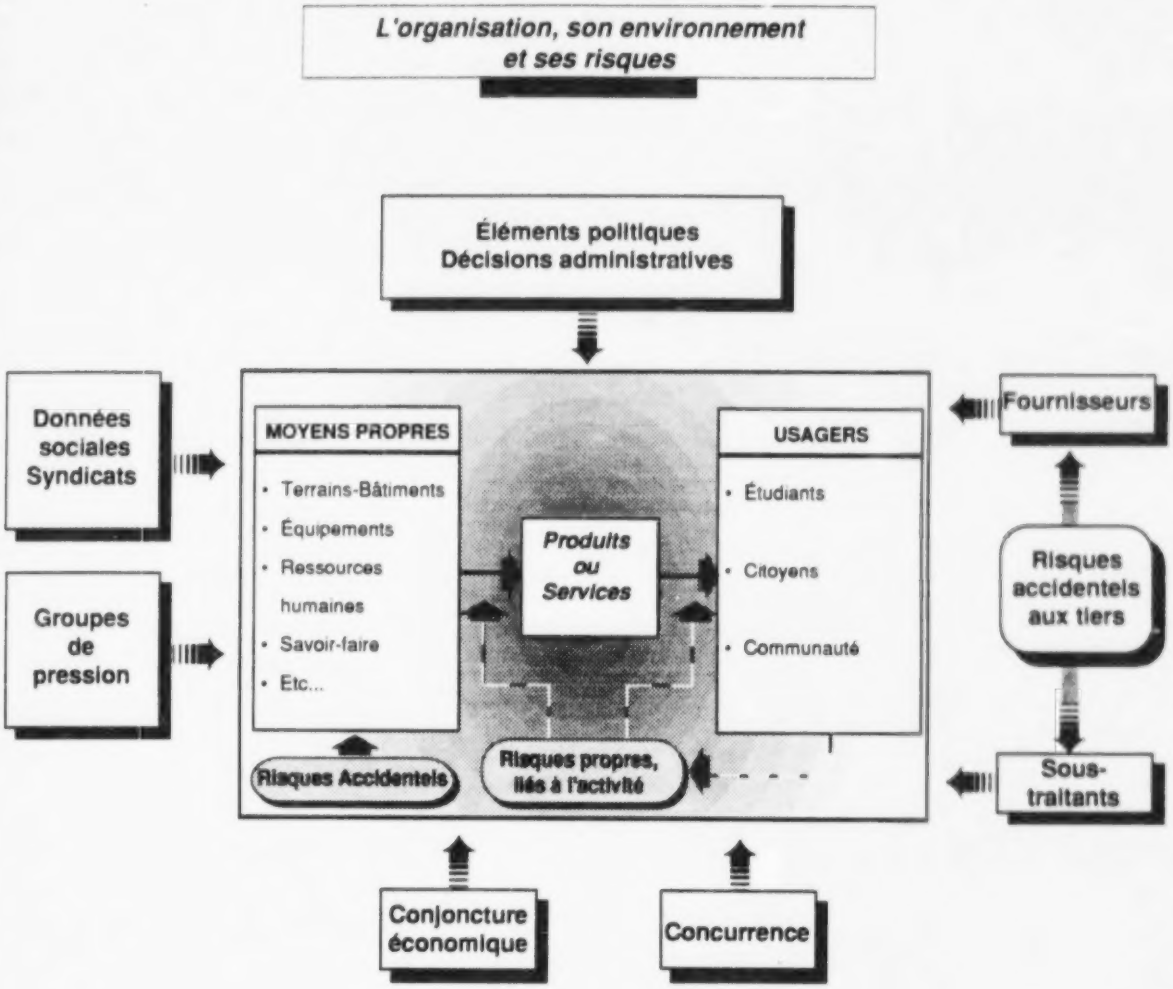
© Reserve /CSP

3.0 LES NOTIONS DE RISQUES ET DE VULNÉRABILITÉ

3.1 LES RISQUES

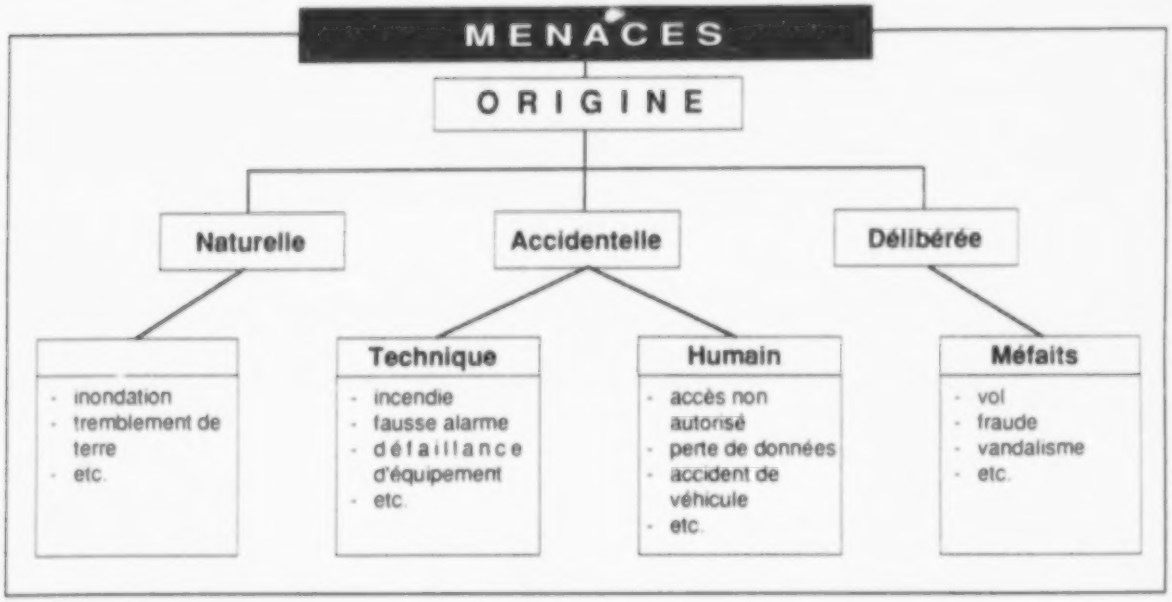
Dès qu'une personne agit, dès qu'une organisation génère des activités, elle doit affronter certains risques issus de son environnement interne et externe.

Les risques font partie de la réalité. Le schéma qui suit indique d'où proviennent les risques et illustre leur interaction dynamique avec les fonctions d'un établissement d'enseignement.



© Réserve /CSP

Les risques qui concernent la sécurité sont les risques à l'état pur, c'est-à-dire ceux qui présentent uniquement des chances de pertes et jamais une chance de gain. L'origine des risques ou menaces peut être naturelle, accidentelle ou délibérée.



L'analyse de risques vise ainsi à concevoir systématiquement toutes les situations susceptibles de constituer un danger ou une menace pouvant affecter les personnes et les biens et, par le fait même, devenir une source de pertes.

3.2 LA VULNÉRABILITÉ

La vulnérabilité d'une organisation est le résultat de la relation entre les risques auxquels elle est confrontée et sa situation au chapitre des mesures de sécurité. En d'autres termes, plus les mesures de protection et de sécurité sont adéquates et conçues en fonction de l'importance et du nombre de risques qu'elles doivent prévenir, plus l'organisation réduit son niveau d'exposition et moins elle est vulnérable.

Par exemple, une cafétéria et une librairie publiques sont, de par leur nature, accessibles en tout temps et par n'importe qui durant les heures d'opération, alors qu'une salle électromécanique et un dépôt de matières dangereuses doivent être l'objet de mesures de protection particulières et être, par exemple, verrouillés et accessibles au personnel autorisé seulement. En d'autres termes, ces deux types d'installations requièrent des mesures de protection différentes pour diminuer leur vulnérabilité.

3.3 LES CHOIX DE L'ORGANISATION

Face aux risques, l'organisation peut adopter différentes attitudes:

- l'indifférence ou l'insouciance
- la remise à plus tard ou l'attentisme
- le refus de la réalité
- l'approche réactive (réagir aux événements pour justifier l'investissement ou le changement)
- l'approche pro-active

De toute évidence, le présent document-référence est axé sur la mise en place d'une approche pro-active et responsable, basée sur une conception globale de la sécurité ainsi que sur un processus de gestion articulé.

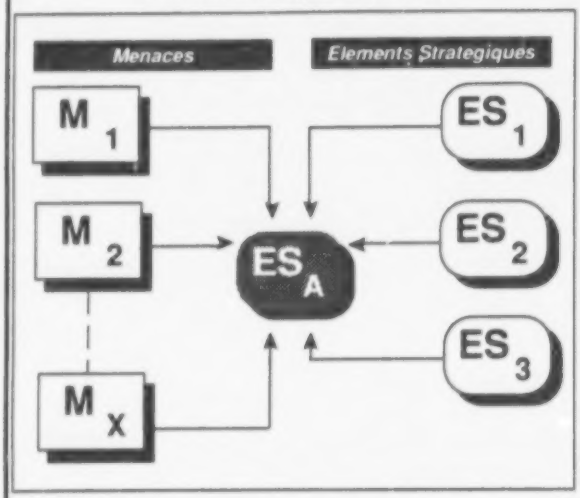
L'approche pro-active fait appel à un plan d'action agissant sur quatre volets:

- réduire l'importance des éléments stratégiques;
- réduire l'importance des menaces;
- dresser une barrière entre les menaces et les éléments stratégiques;
- palier aux conséquences potentiels des menaces.

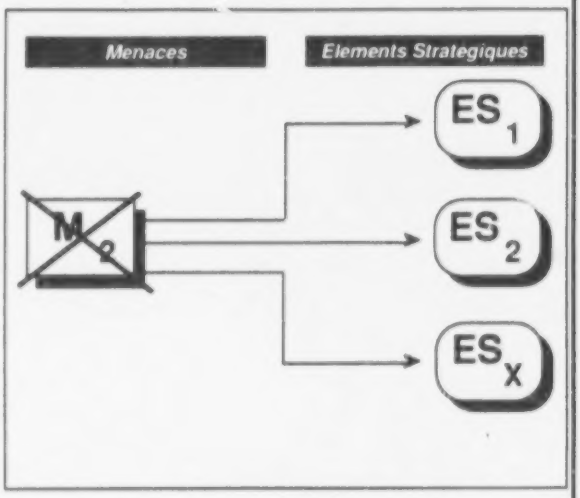
© Réserve CSP

Choix de l'organisation

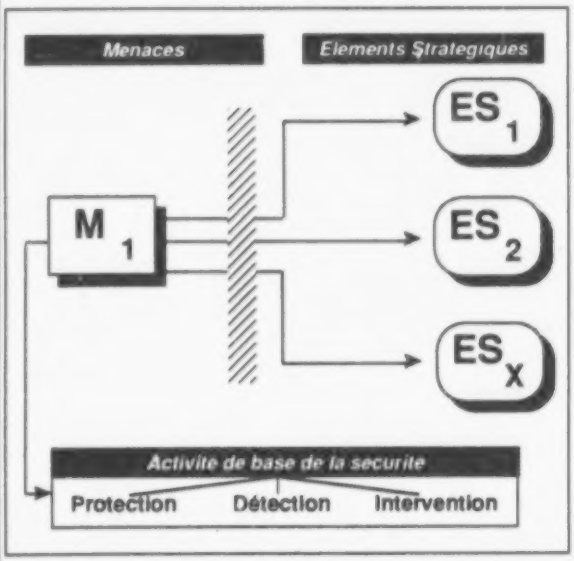
Réduire l'importance des éléments stratégiques (Cibles)



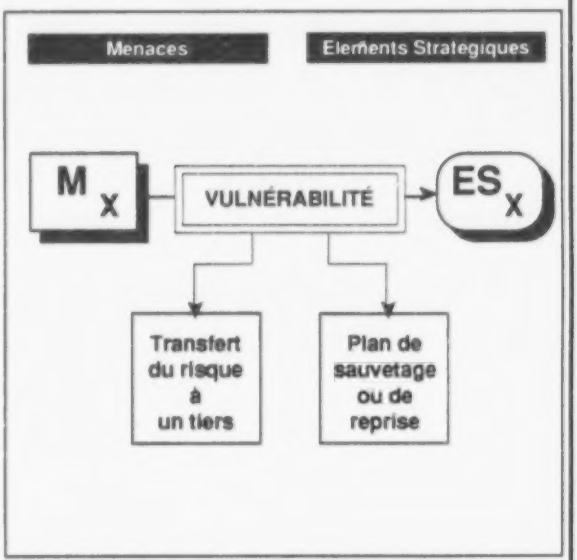
Réduire l'importance des menaces



Dresser une barrière entre les menaces et les éléments stratégiques



Pallier aux conséquences



© Réserve /CSP

4.0 LA SÉCURITÉ: SA DÉFINITION, SES PRINCIPES ET SES DOMAINES D'APPLICATION

4.1 DÉFINITION

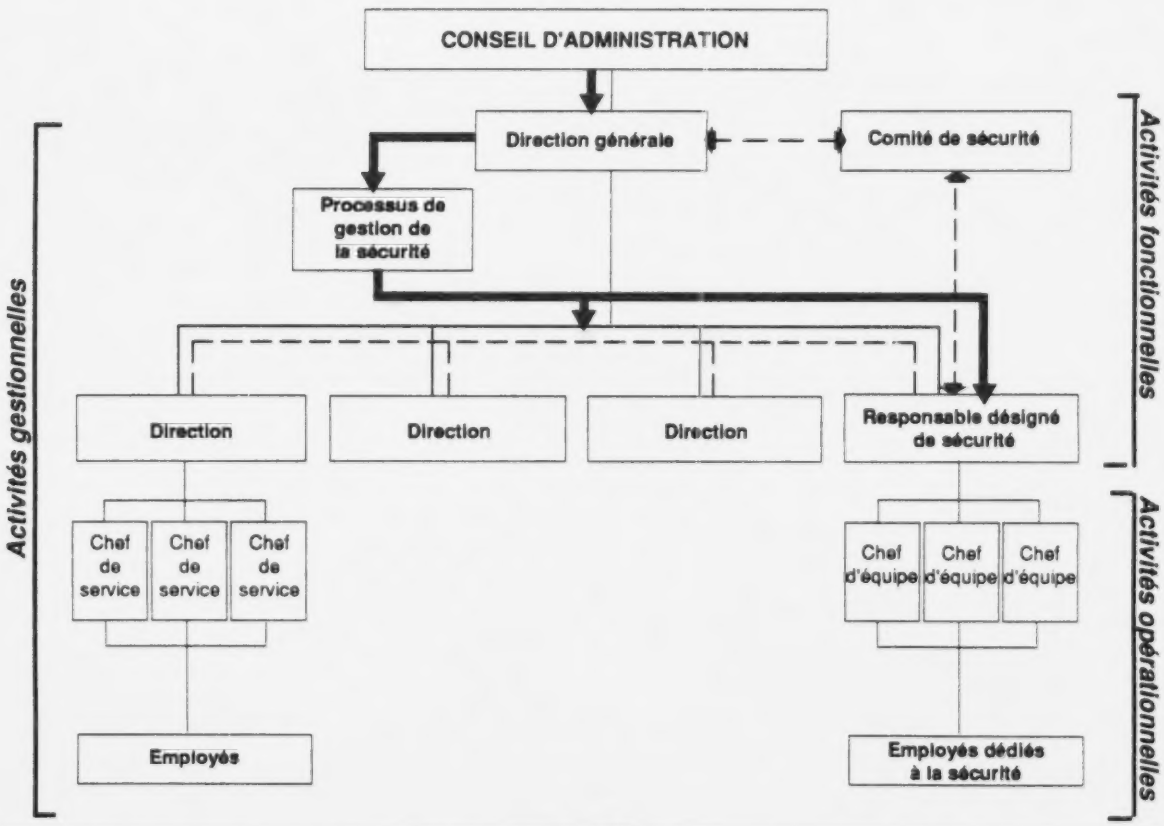
En tant que fonction de l'organisation, la sécurité se définit comme suit:

SÉCURITÉ

"Un ensemble de moyens gérés de manière à assurer la protection des actifs, celle de toute personne reliée à l'organisation et à son environnement ainsi que celle des installations contre les risques de détérioration de toutes sortes".

La sécurité comporte, sur le plan de l'organisation, une action gestionnelle, une action fonctionnelle et une action opérationnelle.

- L'action gestionnelle relève de la hiérarchie; les gestionnaires sont, dans les faits, les vrais responsables de la prévention et de la sécurité du personnel, des installations et des opérations qui leur sont confiées. Ils doivent à cette fin, appliquer les politiques, procédures et pratiques approuvées par la direction et voir à l'efficacité des ressources humaines et physiques mises à leur disposition.
- L'action fonctionnelle se rapporte aux tâches de planification, de coordination et de contrôle dont l'objectif est principalement d'aider la direction et les différents échelons dans l'atteinte des objectifs fixés pour prévenir les risques, protéger les actifs et contrôler les pertes. Cette action relève généralement du coordonnateur ou du responsable de la prévention et de la sécurité dans l'organisation.
- L'action opérationnelle se rapporte à l'exécution et la supervision des tâches de prévention, de sécurité et de protection proprement dites qu'accomplit le personnel spécifiquement dédié à cette fin.



© Réserve /CSP

4.2 LES PRINCIPES

La sécurité repose sur un concept mettant en valeur un juste équilibre entre les équipements et systèmes (**mesures statiques**), les ressources humaines et les procédures (**mesures dynamiques**).

Afin de permettre l'atteinte du niveau de protection requis dans une organisation, ce concept de sécurité se fondera principalement sur deux principes précis, l'un étant le **processus opérationnel de la sécurité** et l'autre, le principe des **périmètres de sécurité** (protection de la cible).

4.2.1 LE PROCESSUS OPÉRATIONNEL DE LA SÉCURITÉ

Le processus opérationnel consiste en l'accomplissement et l'interrelation efficace des ses trois activités: **la prévention, la détection et l'intervention**.

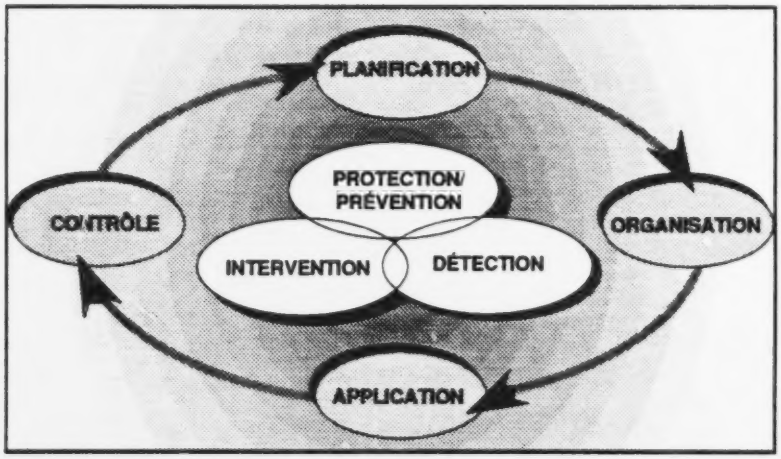
Trois catégories de mesures sont nécessaires dans l'atteinte des résultats désirés en matière de prévention et de sécurité.

Ces catégories de mesures sont:

- l'utilisation de systèmes et d'équipements de surveillance ainsi que de mesures de protection physique chaque fois que la situation l'exige;
- l'utilisation rationnelle des ressources humaines pour l'application des contrôles et des moyens de prévention;
- la préparation de politiques, procédures de contrôle et directives opérationnelles adéquates ainsi que l'instauration de moyens d'information et de formation à l'intention du personnel.

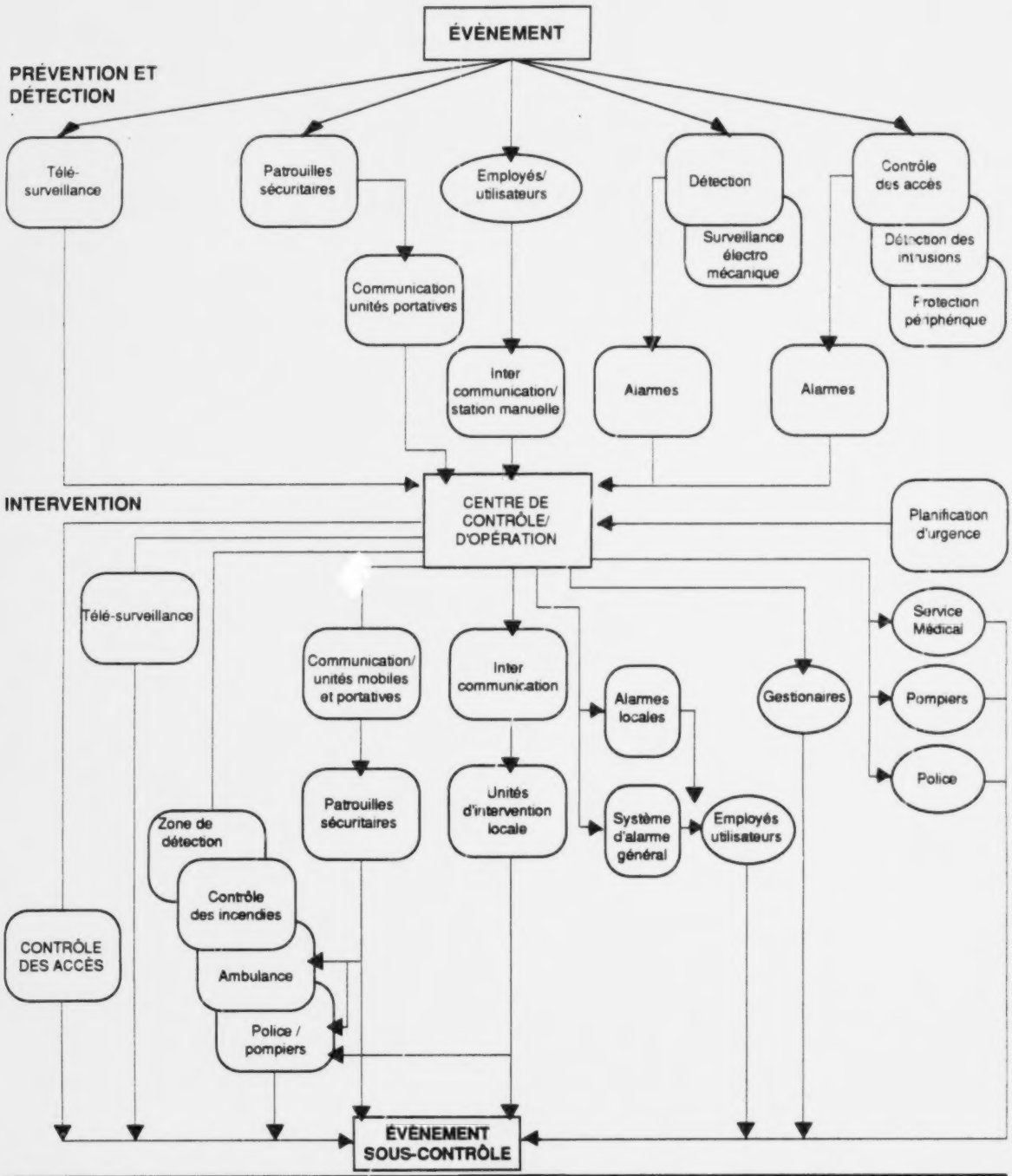
Le schéma à la page suivante illustre la manière dont peuvent s'intégrer les différents moyens de protection de façon à assurer la concrétisation de ces trois activités principales.

Processus opérationnel de la sécurité



© Réserve /CSP

Diagramme du processus opérationnel de la sécurité



© Réservé /CSP

4.2.2 LE PRINCIPE DES PÉRIMÈTRES DE SÉCURITÉ

Ce principe de sécurité vise à assurer l'inviolabilité des éléments stratégiques et vitaux des activités et des installations par la mise en place de mesures progressives de sécurité basées sur l'établissement de périmètres de sécurité.

Ces périmètres, qui servent à définir les zones de protection de l'édifice, ont pour but de prévoir, de retarder ou d'empêcher les menaces pouvant porter atteinte à l'intégrité des activités ou des installations.

On retrouve généralement les périmètres de sécurité qui suivent:

Périmètre éloigné: *limite du site et site extérieur*

Périmètre rapproché: *périmètre de l'édifice et espaces intérieurs d'accès public*

Périmètre interne: *espaces intérieurs où l'on retrouve les zones de travail non stratégiques*

Périmètre vital: *espaces intérieurs où l'on retrouve des activités ou des équipements considérés comme stratégiques*

Une fois les périmètres de sécurité établis, il s'agit de répartir l'édifice et ses dépendances, le cas échéant, en un nombre de zones de plus en plus restreintes afin de:

- limiter et contrôler les accès non autorisés à l'intérieur des locaux,
- éliminer le plus possible la circulation inutile,
- contrôler l'accès à l'information confidentielle,
- assurer une protection appropriée des activités, des personnes et des biens.

On distingue généralement les zones suivantes:

A. Zone publique ou publique surveillée
Zone entourant l'installation ou faisant partie de l'espace interne à laquelle le public peut accéder librement.

B. Zone d'accueil et/ou de contrôle d'accès
Zone où s'effectue un contrôle initial de l'accès aux différents secteurs de l'installation.

C. Zone contrôlée ou de travail
Zone dont l'accès est réservé aux employés et aux visiteurs attendus ou autorisés.

D. Zone de sécurité ou à accès restreint
Zone dont l'accès est contrôlé et l'espace surveillé par du personnel et/ou des systèmes. On y retrouve des éléments plus ou moins stratégiques de l'organisation.

E. Zone de haute sécurité
Zone sous surveillance constante, à laquelle seules les personnes autorisées ont accès et où l'on retrouve les éléments les plus stratégiques et vitaux de l'organisation.

Ce concept de zone permet de déterminer les secteurs stratégiques d'une installation et de rationaliser l'application des mesures de protection selon les types de zone.

Il est à noter que la définition des zones peut varier suivant la période d'utilisation. Ainsi, une zone peut être publique de jour et à accès restreint de soir.

4.3 LES DOMAINES D'APPLICATION

La prévention et la sécurité supposent une approche globale qui s'interrelie aux autres fonctions de l'organisation et qui contribue, par la mise en place de mesures appropriées, à l'efficacité et au bon accomplissement des activités de l'organisation.

Les domaines d'application de la prévention et de la sécurité sont nombreux et diversifiés; ils regroupent généralement les secteurs suivants:

A. L'analyse de risques
B. La sécurité physique
- Protection du périmètre externe
- Protection de l'espace interne
- Modes de surveillance et de gardiennage
- Protection contre les menaces envers le personnel et les installations

C. La sécurité interne
- Politiques et procédés concernant la prévention et la sécurité de l'information
- Politiques et procédés de sécurité concernant le personnel
- Politiques et procédés de sécurité concernant le contrôle des actifs

D. La protection contre les incendies
- Méthodes de prévention
- Systèmes de détection et d'avertissement
- Systèmes et équipements d'extinction
- Procédures d'évacuation

E. La sécurité informatique
- Sécurité logique: protection des systèmes et des données
- Sécurité physique: protection des lieux, des personnes et des équipements

F. La santé et sécurité au travail
- Programme de prévention
- Conformité aux règles/normes
- Registre des postes et du travail exécuté
- Matières dangereuses
- Audit SST

G. La planification d'urgence et la gestion de crise
H. La sensibilisation à la prévention et à la sécurité.

© Réservé /CSP

5.0 LA MISE EN OEUVRE DU PROCESSUS DE GESTION DE LA PRÉVENTION ET DE LA SÉCURITÉ

5.1 DÉFINITION

Le **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** est un processus continu et dynamique qui, selon une approche intégrée, détermine un ensemble de moyens pour contrer les risques et leurs conséquences.

- **Un processus continu et dynamique**
- **Une approche intégrée**
- **Un ensemble de moyens pour contrer les menaces et les risques**

Il inclut notamment:

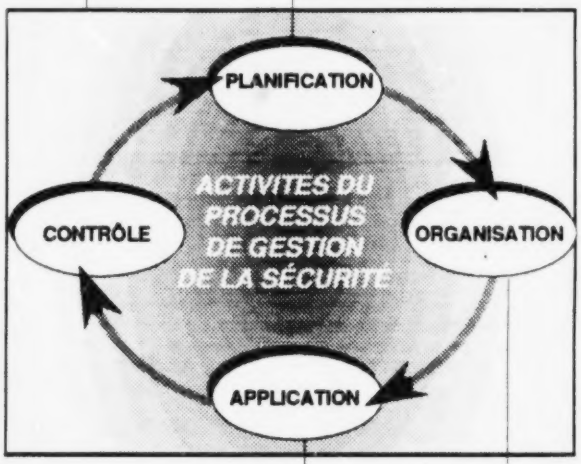
- l'analyse des risques et l'évaluation des besoins;
- la détermination des mesures statiques et dynamiques requises;
- l'agencement, de façon fonctionnelle et efficace, de tous les moyens à mettre en place;
- la coordination des ressources et des efforts déployés;
- la justification des investissements nécessaires;
- la protection des personnes, des biens et des activités de l'organisation.

A l'instar de toute autre fonction ou activité de gestion dans l'organisation, le **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** se développe à partir des éléments de base du cycle de gestion, soient la planification, l'organisation, l'application et le contrôle.

Activités du processus de gestion de la sécurité

- Système d'information et de gestion de la sécurité
- Rapports et Registres
- Rapports et évaluations d'étape
- Appréciation du rendement
- Inspections et audits de sécurité
- Comité de sécurité

- Politiques générales de sécurité
- Normesde gestion
- Analyse de risques
- Objectifs organisationnels et opérationnels
- Plans d'action
- Planification d'urgence et de crise



- Mise en place des mesures de sécurité, des systèmes de protection, etc...
- Implanter les procédures de sécurité
- Sensibiliser et former le personnel
- Enquêter les sources de pertes et les situations constatées
- Analyse opérationnelle des événements

- Ressources (techniques, humaines)
- Procédures
- Guides et procédures d'intervention
- Information/formation/ sensibilisation
- Mécanismes d'intervention
- Responsabilités spécifiques
- Systèmes et formulaires

© Réservé /CSP

5.2 LA DÉMARCHE

L'implantation du **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** au sein d'un établissement implique le recours à une démarche structurée. Cette démarche se compose essentiellement de quatre étapes principales:

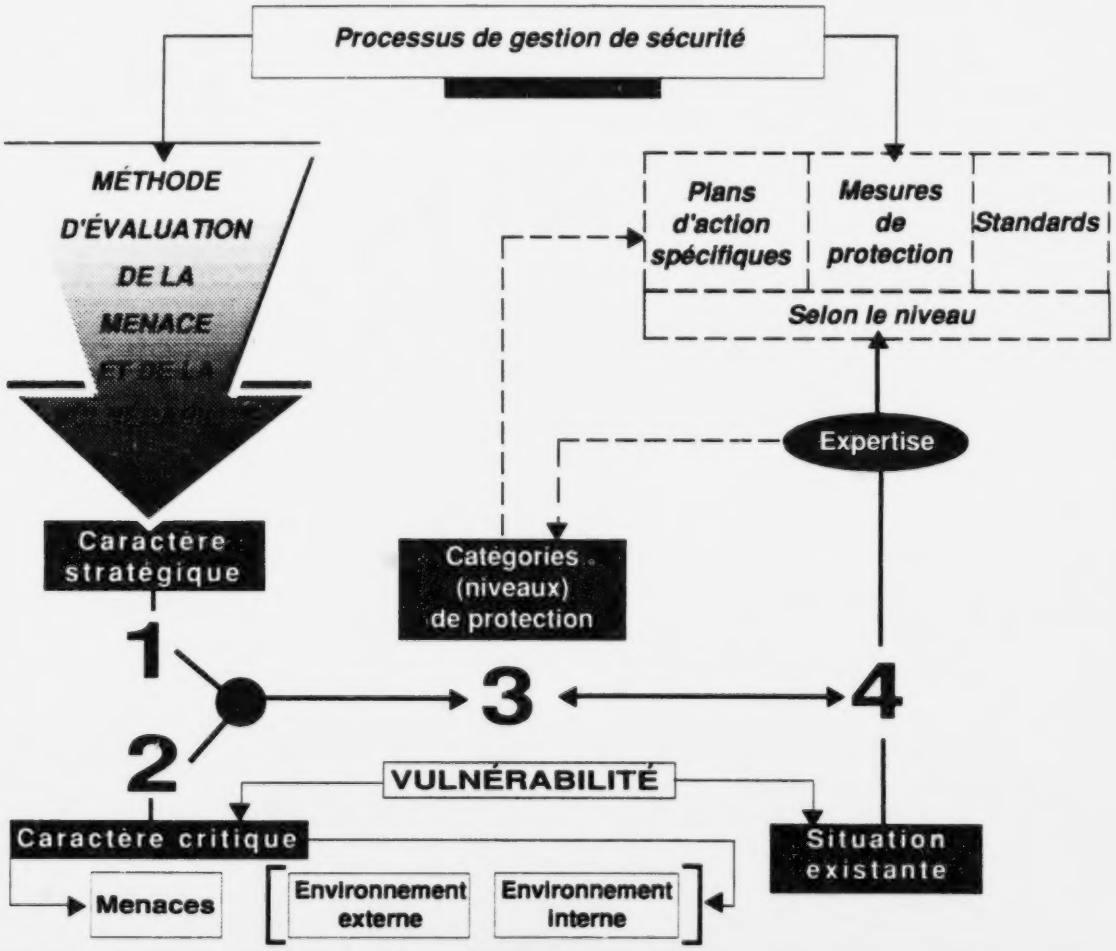
- l'évaluation de la menace et de la vulnérabilité ainsi que la détermination du niveau de protection,
- l'identification des mesures de protection à mettre en place,
- l'établissement d'une structure organisationnelle appropriée ainsi que des modes de gestion et d'application efficaces en matière de prévention et de sécurité,
- la mise en place de moyens de contrôle qui permettent de mesurer l'atteinte des objectifs et l'efficacité des mesures instaurées.

5.2.1 L'ÉVALUATION DE LA MENACE ET DE LA VULNÉRABILITÉ (EMV)

Cette étape constitue le point de départ du processus et suppose une analyse et une connaissance approfondie de l'organisation, de ses activités et de son environnement.

D'une façon générale, la méthode EMV réfère à des analyses visant à mettre en relation le caractère stratégique (importance) et le caractère critique (niveau de menaces) d'un établissement afin de déterminer son niveau de protection requis.

Cette étape s'accomplit généralement par la mise sur pied d'un comité de travail dont le rôle sera d'attribuer des valeurs au caractère stratégique et au caractère critique de l'établissement.



© Réservé /CSP

1 Caractère stratégique

Le caractère stratégique d'une installation se traduit par une valeur basée sur son importance pour les activités d'une maison d'enseignement. Un des élément du caractère stratégique d'un établissement est lié à la nature et aux particularités :

- de sa mission,
- de ses activités (services, produits),
- de son achalandage,
- de ses clientèles ou populations,
- de ses ressources,
- de ses installations,
- de sa trame sociale (violence, ethnie, minorités...)

Un deuxième élément consiste en des considérations économiques associées respectivement aux impacts et à la valeur des actifs d'un établissement.

NATURE

- Importance pour le réseau
  - Mission
  - Activités
  - Ressources
  - Installations
  - Image/confiance

IMPACTS ET VALEURS

- Impacts sur la clientèle et sur les services
- Revenus générés
- Valeur des actifs

Une pondération de ces deux éléments détermine le caractère stratégique d'un établissement. Le schéma suivant illustre, la méthode de calcul du caractère stratégique.

	Valeur attribuée	Facteur de pondération	Valeur pondérée	Facteur de pondération	Valeur pondérée
NATURE DE L'INSTALLATION					
• **Importance pour le réseau**					
- Mission	_____	X _____	= _____		
- Activités	_____	X _____	= _____		
- Ressources	_____	X _____	= _____		
- Installation	_____	X _____	= _____		
- Image/confiance	_____	X _____	= _____		
Valeur des critères reliés à la Nature de l'installation				▶ X ? =	_____
IMPACTS ET VALEURS					
• **Impacts sur les clientèles et services**	_____	X _____	= _____		
• **Revenus générés**	_____	X _____	= _____		
• **Valeur des actifs**	_____	X _____	= _____		
Valeur des critères reliés aux Impacts et Valeurs				▶ X ? =	_____
Valeur du Caractère Stratégique					

© Réservé /CSP

2 Caractère critique

Menaces

Incidents • • Méfaits

INDICE SOMMAIRE DE LA MENACE

• Susceptibilité
• Conséquence/Probabilité

Environnement externe — **Environnement interne**

Environnement social externe
- Densité de la population
- Taux de criminalité
- Sensibilité du milieu aux crises

Accessibilité aux installations
- Fréquentation/achalandage
- Accès (Moyens d'accès)
- Temps-réponse/intervention

Environnement social interne
- Attitude du personnel
- Attitude des gestionnaires
- Climat général du milieu interne

Le caractère critique d'une installation est déterminé par l'identification et l'évaluation systématique des différentes menaces (indice sommaire des menaces) ainsi que par des critères reliés à l'environnement externe et interne.

Une menace est une situation qui démontre ou permet de prévoir qu'un événement, causant des torts et/ou des pertes à l'entreprise, peut survenir. L'annexe 8 présente une liste de menaces et les situe selon leurs origines.

L'**indice sommaire des menaces** est la moyenne des indices individuels de chaque menace applicable. L'indice individuel d'une menace est déterminé comme suit:

INDICE DE LA MENACE

SUSCEPTIBILITÉ

Valeur relative exprimant le nombre de fois que la menace analysée s'est manifestée dans le passé et l'évaluation hypothétique que celle-ci puisse se produire dans le futur.

CONSÉQUENCE

Valeur relative exprimant les répercussions potentielles, en termes de perte ou d'impact pour l'organisation, advenant la réalisation de la menace. On y considère alors des aspects tels:

NATURE des biens menacés
- Qualité/Continuité des services
- Importance pour l'organisation
- Image/confiance

VALEUR des biens menacés
- Pertes d'actifs
- Pertes de revenus

IMPACTS possibles
- Envers: - le personnel
  - la population
  - l'environnement

PROBABILITÉ

Pourcentage relatif exprimant les possibilités de réalisation des conséquences considérées.

© Réserve /CSP

L'**environnement externe** est la somme d'indicateurs pondérés regroupés en deux catégories: l'environnement social externe (densité de population, taux de criminalité et sensibilité du milieu aux crises) et l'accessibilité de l'installation (fréquentation/achalandage, moyens d'accès et temps de réponse/intervention).

L'**environnement interne** est la somme d'indicateurs pondérés en rapport avec l'environnement social interne, soit: l'attitude du personnel, des gestionnaires et le climat général du milieu.

La pondération de ces trois éléments détermine le caractère critique d'un établissement. Le schéma suivant illustre, la méthode de calcul du caractère critique.

	Valeur attribuée	Facteur de pondération	Valeur pondérée
MENACES			
Indice sommaire de la menace		X	=
ENVIRONNEMENT EXTERNE	Valeur attribuée	Facteur de pondération	Valeur pondérée
Environnement social externe			
- Densité de la population		X	=
- Taux de criminalité		X	=
- Sensibilité du milieu aux crises		X	=
Accessibilité aux installations			
- Fréquentation/achalandage		X	=
- Accès (Moyens d'accès)		X	=
- Temps-réponse/ intervention		X	=
Valeur du critère ENVIRONNEMENT EXTERNE		→ X	=
ENVIRONNEMENT INTERNE			
Environnement social interne			
- Attitude du personnel		X	=
- Attitude des gestionnaires		X	=
- Climat général du milieu interne		X	=
Valeur du critère ENVIRONNEMENT INTERNE		→ X	=
Valeur du Caractère Critique			

© Réserve /CSP

3 Niveau de protection requis

Suite à la détermination des caractères stratégique et critique, il est possible de situer le niveau de protection requis en appliquant la formule suivante:

NIVEAU DE PROTECTION
=
valeur pondérée du caractère stratégique
+
valeur pondérée du caractère critique

Le niveau de protection se définit comme suit:

«Une situation résultant en l'établissement de mesures reposant sur une utilisation plus ou moins élevée de moyens physiques de protection et de systèmes électroniques, de procédures complètes et de personnel qualifié en vue de protéger les personnes et les biens ainsi que d'assurer l'inviolabilité des activités des personnes et des installations contre des menaces de tout genre».

La méthode EMV classe les installations en 5 catégories, lesquelles réfèrent à trois niveaux de protection distincts. La combinaison des valeurs du caractère stratégique et du caractère critique détermine la catégorie à laquelle l'installation ou l'établissement appartient et ainsi le type de protection requis qui servira par la suite à déterminer les mesures de prévention et de sécurité à mettre en place.

La détermination des niveaux de protection

PROTECTION REQUISE

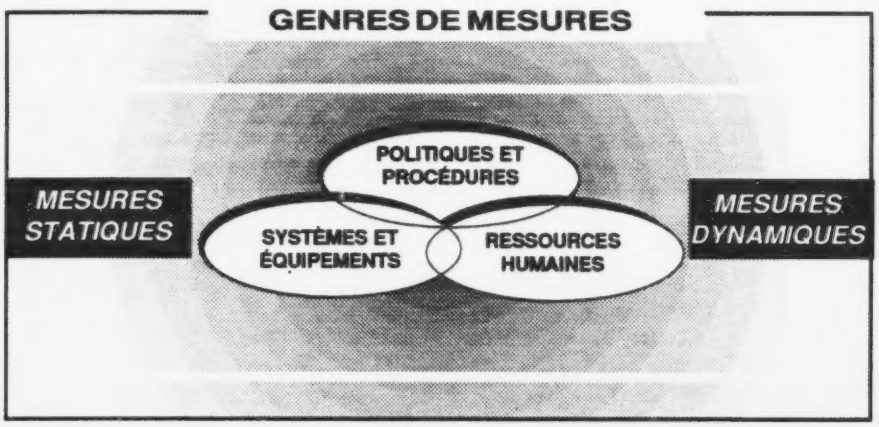
NIVEAUX	CATÉGORIES	VALEURS
ÉLEVÉ	5	> 8
	4	> 6
MOYEN	3	>4
	2	>2
MINIMUM	1	<2

5.2.2 L'IDENTIFICATION DES MESURES DE PROTECTION À METTRE EN PLACE

La mise en place des modes de surveillance et d'intervention efficaces implique que l'organisation de la prévention et de la sécurité intègre et équilibre judicieusement deux types de mesures:

- les **mesures dynamiques** qui comprennent les ressources humaines, la définition de leurs responsabilités et des procédures qu'elles doivent suivre;
- les **mesures statiques** qui comprennent les équipements et systèmes de protection, de surveillance et de détection.

C'est donc cette interrelation des mesures dynamiques et statiques qui permet une protection efficace et la réalisation des activités du **processus opérationnel de la sécurité** que sont la prévention, la détection et l'intervention.



Les trois étapes suivantes permettront d'identifier, de façon méthodique, le type de mesures à instaurer:

- la préparation de plans de délimitation des zones de protection,
- l'analyse de la situation existante,
- le choix des mesures de protection.

© Réservé /CSP

A. La préparation de plans de délimitation des zones de protection

Afin de faciliter l'analyse, des plans délimitant les aires stratégiques de l'établissement doivent être préparés selon le principe des périmètres de sécurité présentés précédemment en utilisant une codification (codes de couleur) attribuable à chaque catégorie de zones.

En plus de délimiter les zones selon leur caractère stratégique, ces plans serviront de référence:

- pour la localisation des principales composantes d'un futur Système Intégré de Sécurité;
- pour des besoins de regroupement et de délimitation visant à augmenter les mesures de protection physique dans les différents secteurs des installations;
- lors de la planification et l'attribution des locaux par services;
- lors de la préparation de procédures opérationnelles de sécurité afin de faciliter et de diriger les interventions.

Enfin, ces plans permettent de visualiser toute la problématique de sécurité causée par les déficiences reliées à la conception architecturale d'un édifice qui n'aurait pas intégré lors de son design initial, les principes fondamentaux de prévention, de sécurité et de protection.

B. L'analyse de la situation existante

Une étape importante à franchir dans le **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** consiste à effectuer une évaluation de la situation actuelle qui permettra d'identifier les endroits ou secteurs de vulnérabilité ainsi que les points forts et faibles de l'organisation en matière de sécurité.

Cette analyse de la situation existante peut être accomplie soit par la mise sur pied d'un comité de travail interne sous la direction du gestionnaire responsable de la prévention et de la sécurité ou encore par le recours à une expertise externe.

Les domaines d'analyse de la situation existante couvrent généralement les éléments qui suivent:

LES DOMAINES D'ANALYSE

- ***La protection du périmètre externe***
- ***Le contrôle des accès et de la détection des intrusions***
- ***La protection de l'espace interne***
- ***La protection incendie***
- ***Les modes de surveillance et les procédures***
- ***Les mesures en cas d'urgence***
- ***La sensibilisation à l'égard de la sécurité***

A titre indicatif, la démarche d'analyse suit généralement les étapes suivantes:

A l'égard de la protection du périmètre

- analyse du site et analyse du plan d'implantation de l'édifice par rapport à son environnement,
- étude des voies d'accès et de la circulation extérieure, identification des installations et activités extérieures à l'édifice et au site,
- vérification des points d'intérêts: stationnements, éclairage, enseignes, portes, fenêtres, toits...,
- analyse relative au contrôle des accès.

A l'égard de la protection de l'espace interne

- analyse détaillée des plans d'aménagement,
- inventaire des points et éléments stratégiques ou dangereux (cibles) au niveau des installations, du personnel, des actifs matériels, de l'information et des activités,
- examen du poste de garde et vérification en ce qui concerne l'emplacement, l'aménagement intérieur et les équipements,
- analyse à l'égard de la quincaillerie des portes et de la procédure de contrôle des clefs.

A l'égard de l'organisation de la prévention et de la sécurité

- analyse sur le gardiennage et la surveillance ainsi que sur les responsabilités en matière de prévention et de sécurité,
- examen des procédés de travail des gardiens ou surveillants concernant les principaux aspects des activités de prévention et de sécurité,
- examen des politiques et procédés de contrôle interne existants quant à leur aspect sécuritaire et préventif, i.e. contrôle des inventaires, petite caisse, prêts et sorties d'équipements.

A l'égard de la protection incendie et de la planification d'urgence

- identification des risques d'incendie et inventaire détaillé des produits et matières dangereuses,
- analyse de l'organisation de la prévention et de la protection contre les incendies, des moyens et procédés d'inspection, de formation et d'intervention,
- examen des équipements et systèmes de détection, d'avertissement et d'extinction,
- évaluation de la structure organisationnelle, des méthodes et procédés pour faire face aux situations d'urgence, de crise ou de désastres.

© Réservé /CSP

A l'égard de la sensibilisation à la prévention et à la sécurité

- analyse du niveau actuel de préoccupation des employés et intervenants à l'égard de la prévention et de la sécurité,
- vérification quant au respect des procédures et méthodes en place,
- évaluation des perceptions, attitudes et comportements de membres du personnel et des étudiants à l'égard du rôle des surveillants et/ou gardiens, des contrôles, de la prévention et de la sécurité en général.

C. Le choix des mesures de protection

Basé sur le niveau de protection établi pour l'établissement et les résultats de la délimitation des zones de protection dans l'édifice, cette démarche d'analyse de la situation existante doit déboucher sur un ensemble de mesures visant à doter l'établissement d'une approche globale en matière de prévention et de sécurité.

Tel que déjà mentionné, ces mesures se divisent en deux types:

- les mesures statiques,
- les mesures dynamiques.

LES MESURES STATIQUES

- ***Équipement ou système de protection périmétrique (ex. cloture.....)***
- ***Système de détection des intrusions***
- ***Système de contrôle des accès par carte encodée***
- ***Système de surveillance par caméra***
- ***Système de protection incendie (détection et extinction).***
- ***Quincaillerie architecturale et système de verrouillage***
- ***Autres sytèmes:***
  - ***Déchiquetteuse à document***
  - ***Autres.....***

LES MESURES DYNAMIQUES

RELIÉES À LA PLANIFICATION ET À L'ORGANISATION

- ***Organisation de la sécurité; définition des responsabilités***
- ***Service de sécurité; activités, tâches et operation de sécurité***
- ***Programme de sensibilisation; information et formation des employés***

RELIÉES AUX POLITIQUES ET AUX PRODÉDURES

- ***Politiques générales en matière de prévention et de sécurité***
- ***Procédures de sécurité***
  - ***Contrôle d'accès***
  - ***Entrée et sortie de matériel***
  - ***Alarme d'intrusion***
  - ***Conflit de travail***
  - ***Vol***
  - ***Contrôle de clés***
  - ***Autres***
- ***Procédures relatives au personnel***
  - ***Vérification pré-emploi***
  - ***Identification***
  - ***Code d'éthique***
  - ***Autres***
- ***Procédures en cas d'urgence***
  - ***Plan de mesures d'urgence (PMU)***
  - ***Gestion des matières dangereuses (Simdut)***
  - ***Gestion de crise***
  - ***Procédures spécifiques (évacuation, panne, désastre, autres)***
- ***Procédures relatives à l'information stratégique***
  - ***Classement, entreposage, diffusion, divulgation et destruction des documents***
  - ***Autres***

A titre indicatif, l'annexe 7 fournit de façon non limitative une série de questions et de points à vérifier dans le cadre de l'analyse de la situation existante et de l'identification des mesures de protection.

© Réservé /CSP

5.2.3 LA MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION ET DE MODES DE GESTION EFFICACES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ

A. La politique générale en matière de prévention et de sécurité

Un des éléments fondamentaux du **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** est la définition et l'attribution des responsabilités.

Le Plan d'organisation de la **fonction prévention/sécurité** s'établit à partir d'une politique générale en matière de prévention et de sécurité incluant:

- une définition de la mission et des objectifs,
- une description des domaines d'application,
- la détermination d'une structure opérationnelle.

La politique générale en matière de prévention et de sécurité, la mission et le plan d'organisation doivent refléter des valeurs qui sont compatibles avec la culture organisationnelle dans laquelle la **fonction prévention/sécurité** s'insère ainsi qu'avec les valeurs qui visent à maintenir des normes élevées de professionnalisme.

Ces valeurs consistent notamment à:

- insister sur un service de qualité plutôt que sur la simple efficacité;
- connaître profondément les besoins de la clientèle;
- être dynamique dans l'élaboration des politiques et des interventions;
- établir un équilibre judicieux entre les moyens statiques (technologie) et dynamiques de la sécurité;
- adopter une approche pro-active plutôt que réactive;
- rallier tous les éléments concernés de l'établissement autour d'une base commune de valeurs et de principes en matière de gestion des risques et de prévention.

Pour que l'établissement connaisse un réel développement organisationnel en matière de prévention et de sécurité, il faut que les éléments qui précèdent soient l'objet d'un consensus. Pour promouvoir la qualité, cette mission doit être liée aux objectifs-clés de l'organisation.

L'annexe 1 présente le contenu-type d'une politique générale en matière de prévention et de sécurité.

B. Le Service de prévention et de sécurité

Découlant de la mission, la politique en matière de prévention et de sécurité constitue le guide précisant les responsabilités du Service de prévention et de sécurité en vue de l'accomplissement de sa mission.

Un des buts de la mise en place et du maintien d'un Service de prévention et de sécurité est la nécessité pour la direction d'obtenir l'information et un contrôle constant quant aux conditions internes et externes susceptibles d'affecter les activités de l'établissement. De ce fait, il est primordial que le Service de prévention et de sécurité soit situé à un niveau stratégique.

Le rôle du Service de prévention et de sécurité est défini en fonction des domaines d'application de la prévention et de la sécurité. Son organisation et son fonctionnement sont reflétés par:

- l'implantation d'un manuel d'organisation incluant les principes généraux, la délimitation des responsabilités, la structure d'organisation, la description des tâches et les consignes générales de chacun des postes de travail;
- la préparation d'un manuel de «procédures opérationnelles» regroupant, en chapitres distincts, les sujets traitant des opérations courantes et de procédures en matière de prévention, de sécurité et d'urgence. Ce manuel doit être révisé et mis à jour au moins une fois l'an.

Les annexes 2 à 6 donne un aperçu du contenu de ces derniers éléments.

C. L'encadrement de la fonction prévention/sécurité

Les activités du **processus de gestion de la prévention et de la sécurité** doivent être encadrés par un responsable qui veille à leur réalisation.

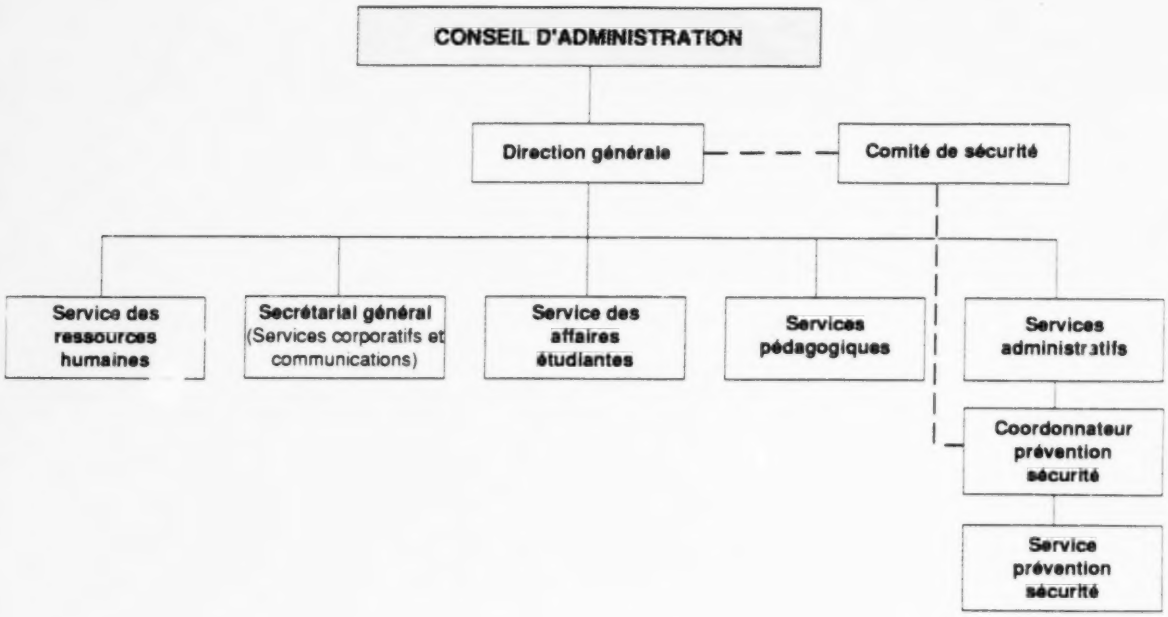
Supporté par le Comité de sécurité de l'établissement, le Coordonnateur de sécurité donne une orientation à la **fonction prévention/sécurité**.

En effet, le Coordonnateur organise et surveille le Service de prévention et de sécurité dans la réalisation et l'exécution de ses activités.

Sous la responsabilité de ce coordonnateur, sont regroupées les activités de sensibilisation et d'animation. Plus particulièrement mais non exclusivement, la participation du coordonnateur à différents comités au sein de l'organisation permet d'exercer en partie ces activités de sensibilisation, de cerner les priorités en matière de prévention et de sécurité et d'en introduire les concepts dans la culture organisationnelle de l'établissement.

Le schéma organisationnel de la page suivante illustre une structure-type de la position du coordonnateur de sécurité au sein d'un établissement.

© Réservé /CSP



D. L'exécution des tâches de surveillance et de protection

Les tâches de surveillance et de protection doivent s'articuler de manière dynamique. Cette surveillance peut être effectuée par des moyens physiques, tels les systèmes électroniques de surveillance et de détection, mais aussi par des surveillants ou gardiens.

La surveillance implique non seulement l'observation de ce qui se passe mais aussi le développement d'attitudes et de procédés de prévention garantissant le niveau de tranquillité recherché par l'établissement.

Elle suppose une connaissance des risques, des menaces à la sécurité physique et une identification des mesures de protection appropriées. Un gardiennage consciencieux et méthodique est un élément essentiel de cette fonction de protection. Les personnes affectées à la surveillance et à la protection ont un rôle essentiel en ce domaine en détectant et en signalant, d'une manière détaillée, ces risques et ces menaces.

Des procédures devant définir les méthodes et devant guider les actions doivent être utilisées dans l'exécution des activités de surveillance.

Les tâches de surveillance et de protection sont généralement effectuées en recourant au service d'une agence externe qui verra à fournir un nombre pré-déterminé d'agents selon les besoins courants ou les circonstances particulières des activités de l'établissement.

Un cahier de charges soigneusement définies, des critères de sélection rigoureux pour la fourniture des ressources et des descriptions de tâches précises et complètes sont des éléments essentiels pour le choix de l'agence et l'encadrement des tâches de surveillance et de protection.

E. Le programme de sensibilisation

La sensibilisation vise à cerner et à influencer les éléments rattachés aux attitudes et comportements du personnel, des étudiants et visiteurs ayant une incidence sur la prévention et la sécurité.

Le programme de sensibilisation tourne autour de deux grand axes: l'information et l'animation.

Les préalables au programme de sensibilisation sont:

- la connaissance précise du processus de communication interne;
- l'identification de la problématique et des caractéristiques de la culture de l'établissement;
- la définition des publics cibles.

© Réserve /CSP

Les principaux éléments du programme de sensibilisation sont:

En matière d'information

Dans le contexte de la prévention et de la sécurité, l'information a deux finalités. Elle sert à:

- sécuriser les activités et les personnes par une information et une signalisation adéquate dans les immeubles. La qualité de cette information est plus importante encore dans le contexte des mesures d'urgence;
- informer les personnes sur les mesures de prévention pour réduire les incidents et éviter les accidents.

En matière d'animation

L'animation doit viser à:

- mettre en place les mécanismes nécessaires à la réalisation d'une approche communautaire;
- à faire participer le plus grand nombre de personnes à la mission confiée au Service de prévention et de sécurité.

5.2.4 LA MISE EN OEUVRE DES MOYENS DE CONTRÔLE

Tout processus de gestion implique des activités d'évaluation ainsi que la mise en place d'outils de contrôle qui permettent de mesurer l'atteinte des objectifs et l'efficacité des mesures instaurées. Au niveau organisationnel, le Comité de sécurité ainsi que la structure hiérarchique et de gestion en place, jouent un rôle de premier ordre en ce sens.

Au plan pratique, l'introduction d'un système de compilation des données relatives à la prévention et à la sécurité constitue la base du contrôle à instituer afin de fournir l'information de gestion requise de même que d'instaurer progressivement un historique complet et articulé des événements et des pertes.

Cette démarche se concrétise par:

- le développement d'une méthode de rapport et d'analyse opérationnelle des événements et des pertes (système d'information de gestion de la prévention et de la sécurité);
- la mise en place de rapports d'activités sur les opérations du Service de prévention et de sécurité ainsi que sur chacun de ses membres;
- l'instauration d'un programme périodique d'inspection des installations, des locaux, des systèmes de sécurité et d'incendie;
- la mise à jour annuelle de l'analyse de risques et des différents plans et procédures implantés pour faire face aux événements ainsi qu'aux urgences.

© Réservé /CSP

6.0 CONCLUSION

Considérant que les contraintes de la société moderne ne permettent plus à une organisation d'opérer sans l'existence de mesures de contrôle appropriée, il importe de considérer qu'une gestion efficace de la prévention et de la sécurité n'est pas nécessairement incompatible avec une approche d'accueil et d'ouverture que caractérise la culture d'un établissement.

Ainsi, tout en étant discrète, la protection doit être cependant soutenue, fondée sur une approche de prévention et instituée dans le cadre d'un programme global partant d'une définition claire de la mission, des objectifs et de la politique régissant la mise en place de la **fonction prévention/sécurité**.

Conscients qu'il n'existe pas de sécurité à toute épreuve, il importe d'aborder la question de la prévention et de la sécurité de façon réaliste, en établissant au préalable les objectifs de l'organisation en ce domaine puis les niveaux et les moyens de prévention et de sécurité correspondants.

L'objectif visé est de faire en sorte qu'un niveau optimal de coordination et de sensibilisation soit développé et graduellement implanté à travers l'établissement, de façon à assurer une gestion sécuritaire des actifs ainsi qu'un contrôle adéquat sur les risques et les pertes qui la menacent.

Les démarches à entreprendre doivent viser à établir les grandes lignes d'un plan de développement permettant l'instauration d'un **programme de prévention et de sécurité** adapté aux besoins.

De façon à favoriser l'atteinte de cet objectif, les étapes suivant doivent être envisagées:

- décision par les dirigeants de l'établissement quant à la nécessité d'implanter ou de réorganiser la **fonction prévention/sécurité**;
- définition de la mission, des objectifs, des fonctions et tâches des ressources affectées à la prévention et à la sécurité;
- établissement des priorités en matière de prévention et de sécurité suite à l'analyse de vulnérabilité et de la situation existante;
- élaboration d'une structure organisationnelle appropriée et définition des liens fonctionnels avec les autres entités de l'organisation;
- planification des besoins et de l'utilisation rationnelle des ressources tant humaines que physiques du Service de prévention et de sécurité;
- installation progressive d'un Système Intégré de Sécurité;
- élaboration et mise en place de politiques et de procédés d'opération et de systématisation de l'information reliés à la prévention et à la sécurité;
- préparation d'un échéancier d'implantation portant à la fois sur l'organisation du Service de prévention et de sécurité ainsi que sur les réformes, les aménagements et les correctifs à instaurer pour atteindre le niveau de sécurité souhaité.

Dans ce contexte, le présent document-référence se veut un outil devant permettre aux intervenants concernés de développer une vision globale de la **fonction prévention/sécurité** et de mettre en oeuvre une démarche et des moyens concrets pour réorganiser ce domaine de plus en plus stratégique de la vie d'une organisation.

© Réserve /CSP

CONTENU-TYPE D'UNE POLITIQUE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE I

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIÈRES

1.0 BUT *A1-3*

2.0 ÉNONCÉ DE MISSION *A1-3*

3.0 OBJECTIFS *A1-3*

4.0 PRINCIPES GÉNÉRAUX *A1-3*

5.0 DÉFINITIONS DES DOMAINES D'APPLICATION *A1-4*

5.1 LES RISQUES *A1-4*

5.2 LA SÉCURITÉ *A1-4*

5.3 LA SÉCURITÉ PHYSIQUE *A1-4*

5.4 LA SÉCURITÉ INTERNE *A1-4*

5.5 LA PROTECTION CONTRE LES INCENDIES *A1-4*

5.6 LA PLANIFICATION D'URGENCE *A1-4*

5.7 LA SENSIBILISATION *A1-4*

6.0 STRUCTURE OPÉRATIONNELLEA1-6 *A1-5*

6.1 LE COMITÉ DE SÉCURITÉ *A1-5*

6.2 LE SERVICE DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ *A1-5*

7.0 MODALITÉS D'APPLICATION *A1-7*

© Réservé /CSP

1.0 BUT

La **fonction prévention/sécurité** est l'instrument de management permettant d'identifier, de contrôler et de réduire à son plus bas niveau les risques et les menaces qui peuvent affecter et compromettre les activités de l'établissement.

La présente politique a pour but d'établir les orientations et modalités d'organisation et de détermination des besoins en matière de prévention et de sécurité ainsi que de définir les rôles et responsabilités des intervenants dans la mise en oeuvre de mesures nécessaires à la sécurité du personnel et des actifs de l'établissement.

2.0 ÉNONCÉ DE MISSION

La sécurité étant une fonction de l'organisation, la direction de l'établissement confie à son Service de prévention et de sécurité, les fonctions de protection, de sensibilisation et d'intervention en matière de prévention et de sécurité des personnes et des biens. Ces fonctions seront exercées en tenant compte des principes généralement reconnus en matière de sécurité (prévention, détection, intervention) et selon un niveau de protection proportionnel à la vulnérabilité de l'établissement.

La direction s'attend à ce que les volets de la **fonction prévention/sécurité** se réalisent en tout temps et respectent les contraintes des activités de formation de l'établissement.

Le développement d'un partenariat avec la collectivité basé sur la consultation, la coopération entre organismes et la mise en place de stratégies de résolution de problèmes constituent les moyens d'application de l'approche globale recherchée.

3.0 OBJECTIFS

Les objectifs visés par l'implantation de la présente politique sont les suivants:

- assister la direction de l'établissement dans la préparation, l'analyse et la vérification de situations susceptibles d'être la source de pertes;
- déterminer et mettre en place des moyens de prévention adéquats face aux divers risques identifiés;
- déterminer, préparer et, au besoin, mettre en application des moyens d'intervention;
- interrelier la prévention et la sécurité aux autres fonctions de l'organisation et contribuer à l'efficacité des activités de l'établissement;
- s'assurer que la prévention et la sécurité s'appliquent de façon ordonnée, constante et systématique partout et à tous les usagers dans le cadre des opérations de l'établissement;
- favoriser la mise en place de programmes de sensibilisation et de prévention à l'intention de tous les usagers et employés de l'établissement.

4.0 PRINCIPES GÉNÉRAUX

La prévention et la sécurité sont des éléments essentiels à la préservation des actifs et à la poursuite des activités de l'établissement; elles doivent être appliquées partout et à tous.

La prévention et la sécurité doivent contribuer à l'efficacité et à la réalisation des objectifs et, pour ce faire, elles doivent s'adapter aux besoins et aux priorités en fonction des risques menaçant l'organisation.

Chaque employé de l'établissement est responsable de protéger de manière adéquate les actifs et les ressources qui lui sont confiés pour l'exécution de sa tâche.

© Réserve /CSP

Les cadres et les gestionnaires constituent un rouage primordial de la prévention et de la sécurité et à ce titre ils doivent contribuer à l'application des procédés administratifs, des règlements, des programmes de prévention, des mesures de sécurité et de contrôle approuvées par la Direction générale.

5.0 DÉFINITION DES DOMAINES D'APPLICATION

5.1 - LES RISQUES

Les risques se définissent comme étant les différentes menaces susceptibles de se produire et d'affecter les activités de l'établissement. Les risques peuvent être d'origine naturelle, accidentelle ou délibérée.

5.2 - LA SÉCURITÉ

La sécurité est l'ensemble des moyens conçus, planifiés et appliqués de manière à assurer la protection des actifs de l'organisation, celle de toute personne reliée à l'organisation et à son environnement ainsi que celle des installations contre les risques de détérioration de toutes sortes.

5.3 - LA SÉCURITÉ PHYSIQUE

La sécurité physique est l'ensemble des moyens conçus pour la protection des installations et des édifices, le contrôle des accès et la détection des intrusions. La sécurité physique inclut aussi le contrôle d'accès aux différentes aires des édifices selon leur caractère stratégique, le contrôle des endroits, équipements et matériaux comportant des risques plus élevés, le contrôle des clés, les procédures d'identification, les modes de surveillance et de gardiennage, la protection contre les menaces envers le personnel et les installations.

5.4 - LA SÉCURITÉ INTERNE

La sécurité interne a trait aux politiques et procédés concernant le contrôle et la sécurité de l'information interne et des documents stratégiques ou confidentiels; les politiques et les procédés de prévention et de sécurité concernant le personnel, les vérifications pré-emploi ainsi que les procédés concernant le contrôle du matériel et des inventaires.

5.5 - LA PROTECTION CONTRE LES INCENDIES

La protection contre les incendies s'intéresse à l'organisation de la prévention et de la protection contre les incendies, les moyens et procédés d'inspection, de formation et d'intervention. Elle concerne aussi les équipements et les systèmes de détection, d'avertissement et d'extinction.

5.6 - LA PLANIFICATION D'URGENCE

La planification d'urgence est l'ensemble des mesures permettant à l'établissement de faire face aux différentes situations de désastres. Elle comprend le plan d'opérations en cas d'urgence ainsi que les plans sectoriels ou spécifiques d'intervention selon les secteurs ou les événements.

5.7 - LA SENSIBILISATION

Le programme de sensibilisation vise à cerner et à influencer les éléments rattachés aux attitudes et comportements du personnel, des étudiants et des visiteurs ayant une incidence sur la prévention et la sécurité. Cela comporte des activités d'information et de formation.

© Réservé /CSP

6.0 STRUCTURE OPÉRATIONNELLE

6.1 - LE COMITÉ DE SÉCURITÉ

Le Comité de sécurité joue un rôle de coordination, de continuité et de contrôle à l'égard de la prévention et de la sécurité.

Il est composé de personnes habilitées à prendre des décisions concernant la prévention et la sécurité dans leurs secteurs d'activités respectifs, de façon à en étendre l'influence à l'ensemble des directions, départements et services.

6.2 - LE SERVICE DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ

Le Service de prévention et de sécurité est sous la direction d'un coordonnateur qui supervise la **fonction prévention/ sécurité** et en assure le développement.

Les activités de surveillance et de gardiennage sont confiées à une agence de sécurité qui agit selon les termes d'un contrat annuel. Le personnel fourni par l'agence occupe les fonctions suivantes: préposé à la salle de contrôle et préposé à la patrouille.

Les opérations de surveillance et de gardiennage sont sous la supervision d'un responsable relevant du coordonnateur de sécurité et agissant comme surveillant du personnel fourni par l'agence.
Le Service de prévention et de sécurité a la responsabilité de la prévention des pertes et de l'organisation de mesures de sécurité visant à protéger l'établissement contre les risques susceptibles de l'affecter.

Dans ce cadre, le Service de prévention et de sécurité est l'outil de la Direction permettant d'identifier, de contrôler et de réduire à son plus bas niveau les risques et les menaces aux activités.

Ses fonctions englobent:
- l'analyse et la reconnaissance de risques;
- le processus de décision concernant la stratégie de prévention des pertes;
- l'application des règlements de l'établissement relatifs à la prévention et à la sécurité;
- la mise en oeuvre des contrôles et des moyens de sécurité;
- la révision de la qualité et de l'efficacité des mesures en place ou instaurées.

En matière d'analyse de risques
L'analyse de risques consiste à identifier systématiquement les dangers et à imaginer toutes les mesures de prévention, de sécurité et de protection que l'organisation peut prendre pour se prémunir contre les dangers de méfaits, les comportements contraires à l'éthique, les accidents, les catastrophes et les risques liés aux matières dangereuses.

En ce domaine, les responsabilités du Service de prévention et de sécurité sont:
- l'identification et l'analyse des risques ainsi que l'évaluation des pertes potentielles et des conséquences;
- la détermination des solutions requises pour faire face aux menaces et aux risques identifiés;
- l'établissement d'un système adéquat d'information et de compilation des données en rapport avec les incidents, les accidents et les délits.

En matière de sécurité physique
La sécurité des personnes et des biens nécessite la mise en place de moyens de sécurité stratégique ou physique visant à:
- influencer le comportement et les activités des personnes ayant accès à l'établissement;
- limiter l'accès aux installations ou à certaines parties des installations aux personnes dûment autorisées;
- protéger le personnel, les étudiants et les visiteurs;
- prévenir les pertes dûes au vol, au vandalisme et au sabotage.

© Réservé /CSP

En ce domaine, les responsabilités du Service de prévention et de sécurité sont:
- l'inspection périodique des lieux, au moyen des patrouilles, et vérification des mesures de prévention et de sécurité;
- la protection du périmètre externe des pavillons et des installations par les patrouilles régulières, par le contrôle des accès et l'opération des systèmes de détection des intrusions;
- la protection de l'espace interne en effectuant des patrouilles régulières tout en contrôlant les accès aux endroits comportant des risques élevés, en contrôlant les clefs et en procédant à des identifications de personnes;
- l'identification, par des vérifications régulières, des endroits, des équipements ou des situations qui sont susceptibles d'être la cause d'accident et/ou d'incendie;
- la mise en place de programmes spéciaux de surveillance, par exemple, dans les salles de casiers des étudiants;
- la réception et la réponse aux appels de sécurité adressés au Service de prévention et de sécurité;
- l'élaboration, la mise en application et la révision des politiques, des procédés et des systèmes reliés à la sécurité physique;
- la coordination des activités de recherche visant à doter les édifices et les locaux d'équipements et de systèmes de protection répondant à des standards spécifiques et témoignant des récents développements technologiques.

En matière de sécurité interne

La sécurité interne s'applique aux procédures, aux systèmes et aux méthodes relatives à la gestion interne. L'objectif visé est de s'assurer que l'établissement a atteint un niveau d'organisation et de raffinement dans ses procédures de gestion et de contrôle lui permettant:
- de réduire à leur plus bas niveau les opportunités de méfait, de pertes matérielles, de fuites ou de pertes d'informations ou autres risques du genre;
- de les identifier rapidement si elles existent de façon à limiter les pertes potentielles.

En ce domaine, les responsabilités du Service de prévention et de sécurité sont:
- la conduite de toutes les enquêtes relatives aux pertes d'informations et d'actifs, aux manquements à la prévention et à la sécurité;
- l'établissement de pratiques permettant la protection de l'information interne considérée comme étant stratégique et confidentielle;
- la prise en charge et la coordination des vérifications de sécurité à l'égard du personnel;
- l'assistance aux différents responsables dans la préparation, l'analyse et la vérification des procédés et des pratiques internes susceptibles d'être inefficaces, inopérants et sources de pertes (i.e. contrôle d'inventaire, petite caisse...);
- la liaison avec les organismes privés et publics spécialisés en matière de sécurité.

En matière de prévention des incendies et de planification d'urgence

L'élaboration de plan de prévention et de combat des incendies de même que de plans de mesures d'urgence pour faire face à des désastres, des catastrophes ou attentats sont des outils essentiels visant à:
- sécuriser et à protéger la santé et les vies de personnes étudiant ou travaillant dans l'établissement;
- à minimiser et à réduire à leur plus bas niveau les risques de désastres, de catastrophes ou d'attentats.

En ce domaine, les responsabilités du Service de prévention et de sécurité sont:
- l'identification des endroits, des équipements ou des situations qui sont susceptibles d'être des causes d'accidents ou d'incendies;
- la coordination des activités et l'élaboration des politiques et de procédés à l'égard des programmes de prévention des accidents et des incendies;
- l'inspection fréquente et périodique visant à évaluer l'efficacité des mesures et des procédés en place ainsi qu'à proposer les moyens pour réduire les risques et les déficiences, le cas échéant;
- la préparation des plans des mesures d'urgence, d'évacuation et de reprise des activités;
- la coordination du programme de gestion de crise.

© Réserve /CSP

En matière de sensibilisation

En ce domaine, les responsabilités du Service de prévention et de sécurité sont:

- le développement et la diffusion de l'information nécessaire à la prévention et à la sécurité dans les immeubles;
- la participation aux campagnes d'information relatives à la prévention du crime, des incendies et des accidents;
- le lancement de campagnes d'information relatives à des problèmes de prévention et de sécurité spécifiques à l'établissement.
- l'organisation d'un partenariat avec la collectivité;
- l'établissement de mécanismes permettant la coopération avec les organismes oeuvrant dans le milieu desservi par l'établissement et avec les autres services de protection publique;
- l'aménagement de mécanismes de discussion et de consultation auprès de la collectivité de l'établissement.

7.0 MODALITÉS D'APPLICATION

ENTRÉE EN VIGUEUR
La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le Conseil d'administration.

RESPONSABLE DE L'APPLICATION
L'application de la politique générale en matière de prévention et de sécurité relève du Directeur général.

RÉVISION
La présente politique sera révisée annuellement ou au besoin selon les recommandations du Comité de sécurité.

© Réservé /CSP

DESCRIPTION-TYPE
DU COMITÉ DE SÉCURITÉ

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 2

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIÈRES

1.0 STATUT *A2-3*

2.0 COMPOSITION *A2-3*

3.0 RÔLES ET FONCTIONS *A2-3*

4.0 RÈGLES ET PROCÉDURES *A2-4*

© Réservé /CSP

1.0 STATUT

Le Comité de sécurité de l'établissement est un organisme consultatif auprès de la Direction générale.

Son statut étant officialisé par une décision du Conseil d'administration, le Comité exerce ses pouvoirs et fonctions par voie de recommandations.

2.0 COMPOSITION

Le Comité doit être composé de personnes habilités à prendre des décisions concernant la sécurité dans leurs secteurs d'activités respectifs de façon à étendre son influence à l'ensemble des directions, départements et services.

Le comité est composé des sept (7) membres suivants:

- deux membres de la Direction générale dont le Directeur général,
- le Directeur des Services administratifs,
- le Directeur des Services pédagogiques,
- le Directeur des Services aux étudiants,
- le Directeur des Systèmes d'information,
- un expert provenant de l'extérieur.

Le Directeur du Service de prévention et de sécurité agit comme personne-ressource. Il assiste aux réunions, donne son avis et fait les observations ainsi que les suggestions qu'il juge opportunes.

Il peut également demander, au président, de convoquer le Comité lorsqu'il le juge nécessaire.

Le Directeur général agit comme président du Comité.

Un(e) secrétaire devra être affecté(e) aux activités du Comité.

3.0 RÔLES ET FONCTIONS

Le rôle du Comité en est un essentiellement de coordination, de continuité et de contrôle.

Sa constitution doit répondre, non seulement au traitement des besoins immédiats, mais aussi à des besoins de permanence, à des problématiques à plus long terme.

Les principales fonctions du Comité sont les suivantes:

1. Assurer une coordination plus efficace de la sécurité auprès des différents intervenants (incluant les firmes contractuelles et sous-traitantes).

2. Voir à l'orientation, la planification et au contrôle des activités, des ressources humaines et physiques se rapportant à la sécurité de l'établissement.

3. Recommander la politique, les programmes et les budgets relatifs à la sécurité et à la protection des personnes et des actifs de l'établissement.

4. S'assurer que les mesures de contrôle et de prévention sont adéquates et répondent aux besoins.

5. Recevoir et analyser les rapports de Service de prévention et de sécurité ainsi que les rapports découlant d'événements majeurs ou de crises et formuler les recommandations qu'il juge opportun à la Direction générale et/ou au Conseil d'administration.

© Réserve /CSP

4.0 RÈGLES ET PROCÉDURES

Afin d'assurer un fonctionnement efficace des travaux du Comité, les règles suivantes sont adoptées:

1. Le Comité se réunit, au minimum, à tous les deux mois et, en outre, chaque fois que la conduite de ses affaires ou des questions relatives à la sécurité de l'établissement le requiert.
2. Les réunions du Comité sont convoquées, par écrit, par le secrétaire à la demande du président et un projet d'ordre du jour est transmis au moment de la convocation.
3. Le quorum du Comité est de six membres.
4. Le secrétaire dresse le procès-verbal de chaque réunion et en transmet une copie aux membres.
5. Le Secrétaire général de l'établissement a la garde des dossiers du Comité.
6. Les membres participent aux délibérations et aux votes à titre individuel.
7. Les décisions du Comité se prennent à la majorité des voix des membres présents. Les dissidences pourront être enregistrées.

© Réservé /CSP

DESCRIPTION-TYPE DES TÂCHES DU COORDONNATEUR À LA PRÉVENTION ET À LA SÉCURITÉ

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 3

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIÈRES

1.0 SOMMAIRE DE LA FONCTION *A3-3*

2.0 DESCRIPTION DES TÂCHES *A3-3*

© Réserve CSP

1.0 SOMMAIRE DE LA FONCTION

Sous l'autorité du Directeur des Services administratifs, le Coordonnateur de la prévention et de la sécurité a la responsabilité de l'organisation et de la coordination de l'ensemble des activités reliées à la prévention et à la sécurité des personnes et des biens de l'établissement en vue d'intégrer les concepts de prévention et de sécurité des personnes et des biens. Il organise et coordonne les moyens de prévention et d'intervention en situation d'urgence. Il coordonne les activités visant à minimiser les risques et la vulnérabilité de l'établissement. Il coordonne les activités de formation visant la prise en charge par chacun des individus, tant le personnel que les étudiants, des différents éléments touchant la prévention et la sécurité.

2.0 DESCRIPTION DES TÂCHES

- Élaborer des politiques et procédures visant la protection des personnes et des actifs à l'intérieur de l'établissement.
- Élaborer une stratégie de prise en charge par la collectivité des différents éléments touchant la prévention et la sécurité des personnes et des biens.
- Planifier et organiser les programmes d'action et d'activités découlant de la stratégie de participation.
- Assurer la formation auprès des individus et diffuser l'information dans ce domaine.
- Organiser et coordonner des exercices d'évacuation et d'intervention en situation d'urgence.
- Mettre sur pied des brigades d'intervention d'urgence et les animer.
- Organiser, diriger et coordonner les activités du Service de prévention et de sécurité.
- Administrer le contrat de l'agence de gardiennage et voir à la mise à jour du cahier des charges.
- Assumer la responsabilité de l'implantation du SIMDUT et des processus de gestion en découlant.
- Élaborer des programmes périodiques d'inspection des édifices, des locaux, et des systèmes de protection, et s'assurer de leur réalisation en liaison avec les organismes publics et privés de sécurité tels que le Service de Police, le Service des incendies, les compagnies d'assurances, etc.
- Collaborer aux vérifications assurant le bon état de fonctionnement des installation techniques de sécurité.
- Concevoir et maintenir un système d'information en matière de prévention des pertes et de sécurité.
- Coordonner les dossiers d'enquêtes relatives aux pertes, aux accidents et aux méfaits dans l'établissement.
- Autoriser et contrôler l'émission des clefs, administrer le système de contrôle des clefs selon la politique établie.

© Réserve /CSP

CONTENU-TYPE D'UN MANUEL DE PROCÉDÉS OPÉRATIONNELS DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 4

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIERES

1.0 INTRODUCTION A4-3

2.0 LISTE DE NUMÉROS DE TÉLÉPHONE A4-3

3.0 UTILISATION DES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ A4-3

4.0 PREMIERS SOINS A4-3

5.0 SÉCURITÉ ET SURVEILLANCE A4-3

6.0 PROCÉDÉS RELATIFS À LA PROTECTION INCENDIE A4-4

7.0 URGENCE - ÉQUIPEMENT - BRIS OU DÉFAILLANCE DES SYSTÈMES A4-4

© Réservé /CSP

À titre indicatif et de façon non limitative, la liste des procédés opérationnels de prévention et de sécurité à inclure dans un manuel est la suivante.

1.0 INTRODUCTION

- Objectif du manuel
- Utilisation du manuel

2.0 LISTE DE NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

- Organismes officiels de sécurité et de protection
- Personnes ressources de l'établissement
- Directions et Services de l'établissement
- Liaison avec Bell Canada
- Fournisseurs reliés à l'entretien des systèmes de sécurité
- Fournisseurs reliés à l'entretien des principaux systèmes d'électro-mécanique

3.0 UTILISATION DES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ

- Vérification d'équipements du poste de surveillance
- Utilisation du système de télésurveillance
- Utilisation du système de communication (portatif, téléphone, intercommunication, urgence)
- Utilisation du système de contrôle d'ascenseurs ou d'escaliers mobiles
- Descriptions fonctionnelles des systèmes (lorsque requis)

4.0 PREMIERS SOINS

- Personnes blessées ou malades
- Évanouissement
- Attaques diverses (coeur, épilepsie ...)

5.0 SÉCURITÉ ET SURVEILLANCE

- Contrôle des accès
- Personnes suspectes
- Personnes souffrant de troubles psychologiques
- Sortie de matériel
- Réception de colis ou de matériel
- Quai de déchargement
- Appel à la bombe et fouille
- Alarme intrusion
- Conflit de travail
- Communication de renseignements
- Détection de gaz ou d'infiltration d'eau
- Vol et tentative de vol
- Usage de drogue et d'alcool

© Réservé /CSP

5.0 SÉCURITÉ ET SURVEILLANCE *(suite)*

- Objets prohibés et restreints
- Contrôle des clefs
- Rapport d'incidents
- Gestion, contrôle et émission des cartes, des laissez-passer
- Rondes et patrouilles

6.0 PROCÉDÉS RELATIFS À LA PROTECTION INCENDIE

- Procédure en cas d'alarme-incendie dans l'immeuble
- Fausse alarme
- Procédure en cas de décharge accidentelle de gaz "Halon"
- Procédure en cas de déclenchement du système d'extinction automatique à l'eau
- Procédure d'utilisation des extincteurs portatifs

7.0 URGENCE - ÉQUIPEMENT - BRIS OU DÉFAILLANCE DES SYSTÈMES

- Alarme d'un système électro-mécanique, défaillance de systèmes divers
- Défaillance du panneau alarme incendie

© Réservé /CSP

CONTENU-TYPE
D'UN PLAN DE MESURES D'URGENCE

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 5

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIÈRES

1.0 CONTENU-TYPE D'UNE TABLE DES MATIÈRES D'UN PLAN DE MESURES D'URGENCE ***A5-3***

2.0 POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'URGENCE ***A5-4***
2.1 ÉNONCÉ *A5-4*
2.2 BUT *A5-4*
2.3 MISE EN OEUVRE *A5-4*
2.4 RESPONSABILITÉS *A5-4*
2.5 MODALITÉS D'APPLICATION *A5-5*

3.0 ORGANISATION DES MESURES D'URGENCE ***A5-6***
3.1 INTRODUCTION *A5-6*
3.2 LISTE DE DISTRIBUTION *A5-6*
3.3 LISTE DES AMENDEMENTS *A5-6*
3.4 DÉFINITIONS *A5-6*

4.0 LOIS ET RÈGLEMENTS ***A5-7***

5.0 ANALYSE DES RISQUES ***A5-7***
5.1 MÉTHODE *A5-7*
5.2 IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX DANGERS/MENACES *A5-8*
5.3 ANALYSE DE L'IMPORTANCE DES RISQUES *A5-8*
5.4 ANALYSE DE LA PROBABILITÉ DES RISQUES *A5-9*
5.5 ORDRE DE PRÉOCCUPATION DES RISQUES *A5-9*

6.0 STRUCTURE D'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PLAN DE MESURES D'URGENCE ***A5-10***
6.1 LES PÉRIODES ET LES PHASES EN MATIÈRE D'URGENCE *A5-10*
6.2 L'ORGANIGRAMME *A5-13*
6.3 DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS ET DES TÂCHES *A5-14*

7.0 PROCÉDURES SPÉCIFIQUES D'URGENCE ***A5-14***

© Réservé /CSP

1.0 CONTENU-TYPE D'UNE TABLE DES MATIÈRES D'UN PLAN DE MESURES D'URGENCE

INTRODUCTION

POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'URGENCE
ÉNONCÉ
BUT
MISE EN OEUVRE
RESPONSABILITÉS
- Le conseil d'administration
- Le directeur général
- Le comité de planification et de coordination des mesures d'urgence
- Le coordonnateur des mesures d'urgences
- Le personnel de l'établissement

MODALITÉS D'APPLICATION
- Entrée en vigueur
- Responsable de l'application
- Révision

ORGANISATION DES MESURES D'URGENCES
INTRODUCTION
LISTE DE DISTRIBUTION
LISTE DES AMENDEMENTS
DÉFINITIONS
- Plan de mesures d'urgence
- Sinistre
- Temps de rétablissement
- Situation d'urgence
- Accident
- Danger/menace
- Analyse des risques

LOIS ET RÈGLEMENTS

ANALYSE DES RISQUES
MÉTHODE
IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX DANGERS/ MENACES
ANALYSE DE L'IMPORTANCE DES RISQUES
ANALYSE DE LA PROBABILITÉ DES RISQUES
ORDRE DE PRÉOCCUPATION DES RISQUES

STRUCTURE D'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PLAN DE MESURES D'URGENCE
LES PÉRIODES ET LES PHASES EN MATIÈRE D'URGENCE
- Les périodes en matière d'urgence
- Les phases d'urgence
- Relations entre les phases d'urgence et de crise

L'ORGANIGRAMME
DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS ET DES TÂCHES
- Le Conseil d'administration
- Le Directeur général
- Le Comité de planification et de coordination des mesures d'urgence (CPCMU)
- Le Coordonnateur des mesures d'urgence
- Le Coordonnateur - adjoint des mesures d'urgence
- Les Responsables de services d'urgence
- Liste des Responsables de l'organisation des mesures d'urgence

LE SERVICE D'INFORMATION
- Rôle
- Tâches
- La salle des médias
- Liste du personnel
- Liste des équipements
- Liste des ententes

LE SERVICE DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ
- Rôle
- Tâches
- Le centre de contrôle de sécurité
- Liste du personnel
- Liste des équipements
- Liste des ententes

L'ÉQUIPE DE SECOURS
- Rôle
- Tâches
- Liste du personnel
- Liste des équipements
- Liste des ententes

LE SERVICE TECHNIQUE
- Rôle
- Tâches
- Liste du personnel
- Liste des équipements
- Liste des ententes

LE SERVICE DE SANTÉ
- Rôle
- Tâches
- Liste du personnel
- Liste des équipements
- Liste des ententes

LE CENTRE DES OPÉRATIONS D'URGENCE (COU)

PROCÉDURES SPÉCIFIQUES D'URGENCE

© Réservé /CSP

2.0 POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'URGENCE

2.1 - ÉNONCÉ

Conformément à l'orientation poursuivie en matière de prévention et sécurité, l'établissement entend prendre les moyens nécessaires pour mettre en place une planification organisée de l'intervention lors de situations d'urgence.

Dans cette perspective, la Direction générale, appuyée par le Conseil d'administration, confie au Comité de planification et de coordination des mesures d'urgence, aux gestionnaires et aux ressources concernées, des responsabilités spécifiques afin d'assurer l'efficacité de cette activité du programme de prévention et de sécurité de l'établissement.

A cet effet, l'établissement verra à fournir à tout le personnel et aux occupants, l'information et, le cas échéant, la formation nécessaire afin de contribuer activement aux objectifs fixés.

Le plan de mesures d'urgence, combiné aux autres éléments et moyens du programme de prévention et de sécurité de l'établissement, contribuera à assurer un meilleur environnement pour l'atteinte des objectifs de l'institution tout en permettant la conformité aux obligations légales.

2.2 - BUT

La présente politique a pour but:
- d'établir les orientations ainsi que les modalités d'organisation des mesures d'urgence;
- de définir les rôles et responsabilités des principaux intervenants.

Elle vise essentiellement à orienter le gestionnaire chargé d'établir les mesures d'urgence et d'aider tous ceux qui sont chargés de les appliquer à l'établissement.

2.3 - MISE EN OEUVRE

La mise en oeuvre de la présente politique s'accomplit principalement par la préparation et l'implantation, à l'intérieur de l'établissement, du plan de mesures d'urgence dont les principaux objectifs sont:
- de soutenir et assister la Direction générale et le Comité de planification et de coordination dans la préparation et l'implantation du plan de mesures d'urgence;
- d'assurer la sécurité des employés, des étudiants et du public ayant accès et circulant sur le site et les installations de l'établissement;
- d'assurer la sauvegarde des vies humaines, de réduire les risques de destruction des biens matériels et de réduire l'ampleur des répercussions pour l'environnement, le cas échéant;
- de déterminer, préparer et appliquer des moyens d'intervention selon les dangers ou menaces;
- de fournir, aux intervenants concernés, les ressources humaines disponibles et requises pour faire face aux urgences;
- d'aider les intervenants à prendre rapidement les mesures appropriées;
- de réduire le temps de rétablissement des cours et autres activités;
- d'inspirer la confiance nécessaire aux intervenants, aux autorités et au public.

2.4 - RESPONSABILITÉS

Les lois rendent le propriétaire ou l'exploitant d'un édifice responsable de la sécurité de ses occupants. En matière d'urgence, les responsabilités se répartissent à travers toute l'organisation.

© Réserve /CSP

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
Une des responsabilités du Conseil d'administration est de mandater le Directeur général à titre de responsable de la préparation et de l'application du plan de mesures d'urgence et de s'assurer qu'un coordonnateur est nommé pour assurer sa mise en oeuvre.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
Le Directeur général, en tant que responsable du plan de mesures d'urgence, doit nommer un coordonnateur des mesures d'urgence et créer un comité de planification et de coordination.

Il s'assure de la pertinence et de l'efficacité des moyens mis en place dans le cadre du plan de mesures d'urgence.

LE COMITÉ DE PLANIFICATION ET DE COORDINATION DES MESURES D'URGENCE (CPCMU)
Le CPCMU a la responsabilité d'élaborer et de soumettre, à la Direction générale de l'établissement, le plan de mesures d'urgence. Une fois approuvé, il doit rendre le PMU opérationnel et assurer sa mise à jour sur une base constante.

LE COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE
Le Coordonnateur a la responsabilité de présider le CPCMU et de mettre en exécution le plan de mesures d'urgence lorsque la situation l'exige.

LE PERSONNEL DE L'ÉTABLISSEMENT
Les mesures d'urgence sont des éléments essentiels à la protection des personnes, à la préservation des actifs matériels et à la poursuite des activités de l'établissement.

Le personnel de l'établissement constitue un rouage primordial de la prévention et de la sécurité et, à ce titre, tous les employés et gestionnaires, dans leur domaine respectif ou selon les tâches spécifiques qui leur sont confiées, doivent appliquer les procédés, méthodes et activités approuvés par la Direction générale dans le cadre du plan de mesures d'urgence.

2.5 - MODALITÉS D'APPLICATION

ENTRÉE EN VIGUEUR
La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le Conseil d'administration.

RESPONSABLE DE L'APPLICATION
L'application de la politique générale en matière d'urgence relève du Directeur général.

RÉVISION
La présente politique sera révisée annuellement ou au besoin selon les recommandations du Comité de planification et coordination des mesures d'urgence.

© Réserve /CSP

3.0 ORGANISATION DES MESURES D'URGENCE

3.1 - INTRODUCTION

Dans toute organisation, il existe des risques de désastre ou sinistre pouvant affecter les personnes et les biens.

Bien que, de façon générale, la prévention doit primer sur la réaction, il est impossible d'éviter que des sinistres puissent se produire. Il est cependant possible de réduire au minimum les risques, les pertes et les dommages qu'entraînent de tels accidents grâce à une préparation ou à une planification adéquate de mesures d'urgence.

Afin d'assurer la mise en place de moyens visant à répondre efficacement aux situations d'urgence, l'établissement a procédé à l'élaboration du présent plan de mesures d'urgence (PMU) afin de:

- permettre une intervention compétente, rapide et efficace;
- d'assurer une compréhension totale des rôles et des pratiques de chacun des intervenants;
- d'éliminer ou sinon de réduire au strict minimum la période initiale de confusion qui résulte généralement de l'incidence d'un sinistre;
- de favoriser l'accès rapide à l'information critique requise en situation d'urgence.

Le présent plan de mesures d'urgence s'applique à tous les genres de sinistres, qu'ils soient d'origine humaine, technique ou naturelle. Son application ordonnée permettra d'instaurer une direction suffisante pour réduire le temps de rétablissement et permettre le retour efficace aux activités normales.

3.2 - LISTE DE DISTRIBUTION

À compléter selon l'établissement.

3.3 - LISTE DES AMENDEMENTS

À compléter selon les besoins.

3.4 - DÉFINITIONS

PLAN DE MESURES D'URGENCE
Document qui contient le programme d'action détaillé visant à réduire au minimum les conséquences d'un événement non désiré nécessitant des interventions rapides et inhabituelles afin de protéger les personnes et les biens, de limiter les pertes humaines et matérielles, d'éviter l'altération ou la destruction de l'environnement.

SINISTRE
Situation qui se traduit par de sérieux effets négatifs sur la santé et/ou la sécurité des personnes, sur la collectivité ou sur l'environnement.

TEMPS DE RÉTABLISSEMENT
Temps requis pour passer d'une situation d'urgence à une situation normale.

SITUATION D'URGENCE
Situation anormale qui exige une intervention rapide et qui nécessite l'accomplissement de mesures extraordinaires afin de restreindre les dommages causés aux personnes et/ou aux biens.

© Réserve /CSP

ACCIDENT
Événement non désiré et non prévu qui entraîne des blessures et/ou des dommages à la propriété ou l'environnement.

DANGER/MENACE
Situation physique comportant un risque de blessures, de pertes ou de dommages à la propriété ou à l'environnement ou une combinaison de ces éléments.

ANALYSE DES RISQUES
Détermination d'événements non désirés qui conduisent à la matérialisation d'un danger et analyse des mécanismes par lesquels ces événements peuvent se produire, incluant l'estimation de l'étendue, de l'ampleur et de la probabilité de tout effet néfaste.

4.0 LOIS ET RÈGLEMENTS

Les lois et règlements utilisés sont ceux qui sont en vigueur au moment de la préparation du plan de mesures d'urgence. Lors de la formulation des exigences en matière d'urgence, il faudra tenir compte de la date de publication, des amendements et de l'application des lois existantes.

Parmi les lois et règlements relatifs à la sécurité en cas d'incendie dans les édifices publics, citons:
- La loi de la sécurité dans les édifices publics (L.R.Q. Chapitre 5-3);
- Le règlement relatif à la sécurité dans les édifices publics (S-3 r.4);
- Le code du bâtiment (Arrêté en Conseil, numéro 3326, septembre 1976);
- La loi sur la santé et la sécurité au travail (L.R.Q. Chapitre 5-2.1);
- Les règlements municipaux respectifs.

Ces textes officiels précisent les organismes responsables de l'application des lois, codes et règlements pour l'évacuation et le sauvetage dans les édifices publics. Cependant, il est à noter que, lors de l'arrivée des pompiers du Service municipal des incendies, ceux-ci ont tous les pouvoirs de diriger les opérations de sauvetage et d'extinction.

5.0 ANALYSE DES RISQUES

5.1 - MÉTHODE

L'évaluation des dangers/menaces est la responsabilité du Comité de planification et de coordination des mesures d'urgence.
La méthode consiste essentiellement à:
- dresser, le plus précisément possible, la liste des dangers/menaces susceptibles de provoquer une situation d'urgence pour l'établissement;
- déterminer, par la comparaison de chacun des dangers/menaces, les uns par rapport aux autres, leur cote d'importance respective, c'est-à-dire lequel entraînerait les plus graves conséquences;
- déterminer, par la comparaison de chacun des dangers/menaces, les uns par rapport aux autres, leur cote de probabilité respective, c'est-à-dire lequel risque de se produire le plus souvent;
- établir, selon la somme de la cote d'importance et la cote de probabilité, un ordre de préoccupation pour chacun des dangers/menaces.

L'ordre de préoccupation permettra par la suite d'orienter les activités de planification, d'organisation, de formation, de simulation et de mise à jour.

© Réservé /CSP

5.2 - IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX DANGERS/MENACES

De façon non limitative, les dangers/menaces qui suivent sont les plus susceptibles de provoquer une urgence au sein d'un établissement.

- Incendie
- Explosion
- Alerte à la bombe
- Panne d'électricité
- Inondation
- Fuite de gaz toxique
- Manifestation/occupation
- Tireur fou
- Émeute
- Contamination
- Séisme
- Sabotage
- Attentat/prise d'otage

5.3 - ANALYSE DE L'IMPORTANCE DES RISQUES

DANGER/MENACE	HISTOGRAMME													POINTS
Incendie	1/2	1/3	1/4	1/5	1/6	1/7	1/8	1/9	1/10	1/11	1/12	1/13	=	_____
Explosion		2/3	2/4	2/5	2/6	2/7	2/8	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13	=	_____
Alerte à la bombe			3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	=	_____
Panne d'électricité				4/5	4/6	4/7	4/8	4/9	4/10	4/11	4/12	4/13	=	_____
Inondation					5/6	5/7	5/8	5/9	5/10	5/11	5/12	5/13	=	_____
Fuite de gaz toxique						6/7	6/8	6/9	6/10	6/11	6/12	6/13	=	_____
Manifestation/occupation							7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	=	_____
Tireur fou								8/9	8/10	8/11	8/12	8/13	=	_____
Émeute									9/10	9/11	9/12	9/13	=	_____
Contamination										10/11	10/12	10/13	=	_____
Séisme											11/12	11/13	=	_____
Sabotage												12/13	=	_____
Attentat/prise d'otage													=	_____

© Réserve /CSP

5.4 - ANALYSE DE LA PROBABILITÉ DES RISQUES

DANGER/MENACE	HISTOGRAMME													POINTS
1. Incendie	1/2	1/3	1/4	1/5	1/6	1/7	1/8	1/9	1/10	1/11	1/12	1/13	=	_____
2. Explosion		2/3	2/4	2/5	2/6	2/7	2/8	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13	=	_____
3. Alerte à la bombe			3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	=	_____
4. Panne d'électricité				4/5	4/6	4/7	4/8	4/9	4/10	4/11	4/12	4/13	=	_____
5. Inondation					5/6	5/7	5/8	5/9	5/10	5/11	5/12	5/13	=	_____
6. Fuite de gaz toxique						6/7	6/8	6/9	6/10	6/11	6/12	6/13	=	_____
7. Manifestation/occupation							7/8	7/9	7/10	7/11	7/12	7/13	=	_____
8. Tireur fou								8/9	8/10	8/11	8/12	8/13	=	_____
9. Émeute									9/10	9/11	9/12	9/13	=	_____
10. Contamination										10/11	10/12	10/13	=	_____
11. Séisme											11/12	11/13	=	_____
12. Sabotage												12/13	=	_____
13. Attentat/prise d'otage													=	_____

5.5 - ORDRE DE PRÉOCCUPATION DES RISQUES

DANGER MENACE	IMPORTANCE	PROBABILITE	COTE DE PRIORITE	ORDRE DE PREOCCUPATION
1. Incendie	_____	_____	_____	_____
2. Explosion	_____	_____	_____	_____
3. Alerte à la bombe	_____	_____	_____	_____
4. Panne d'électricité	_____	_____	_____	_____
5. Inondation	_____	_____	_____	_____
6. Fuite de gaz toxique	_____	_____	_____	_____
7. Manifestation/occupation	_____	_____	_____	_____
8. Tireur fou	_____	_____	_____	_____
9. Émeute	_____	_____	_____	_____
10. Contamination	_____	_____	_____	_____
11. Séisme	_____	_____	_____	_____
12. Sabotage	_____	_____	_____	_____
13. Attentat/prise d'otage	_____	_____	_____	_____

© Réservé /CSP

6.0 STRUCTURE D'ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PLAN DE MESURES D'URGENCE

La structure d'organisation des mesures d'urgence est la structure administrative ad hoc d'un établissement composée de responsables désignés qui, lors d'une situation d'urgence, disposent des pouvoirs et de l'autorité pour assurer la mise en oeuvre des actions et interventions requises par l'urgence.

Étant donné que les personnes et responsables de l'équipe des mesures d'urgence doivent être disponibles en tout temps afin d'effectuer les tâches qui leur sont assignées et d'assurer une action efficace, le PMU met à contribution une équipe de personnes bien informées pour diriger les opérations ainsi que pour prendre les dispositions nécessaires afin de maîtriser les diverses situations.

Dans l'exécution du PMU, des responsabilités et tâches spécifiques ont été assignées à chacun des membres de l'équipe d'urgence.

Considérant que le nombre et la composition du personnel à l'intérieur de l'établissement varie selon l'heure où l'urgence peut survenir, des remplaçants ont été désignés de même que des variations au procédé d'alerte ont été prévues selon le cas.

6.1 - LES PÉRIODES ET LES PHASES EN MATIÈRE D'URGENCE

Le PMU d'un établissement prévoit trois périodes différentes et cinq phases principales d'urgence.

LES PÉRIODES EN MATIÈRE D'URGENCE

La période normale
Au cours de cette période, aucune situation critique n'est anticipée. Cette période se caractérise par l'accomplissement d'activités de planification et de mise à jour.

La période d'urgence
Cette période se caractérise par le processus d'alerte et la mise en opération du plan d'urgence incluant les phases de mobilisation et d'opérations d'urgence.

La période de réorganisation
Cette période vise le retour à la période normale et inclut essentiellement les activités de la phase de rétablissement.

LES PHASES D'URGENCE

La phase de pré-alerte
La pré-alerte suppose un événement connu des gestionnaires et/ou des responsables des mesures d'urgence. Même s'il y a nécessité d'intervenir, les gestionnaires impliqués ont le temps disponible pour planifier des actions et mettre en place le ou les plans d'intervention requis. Les moyens usuels sont présumés satisfaisants. Lors de la pré-alerte, l'événement a, en réalité, un impact circonscrit.

La phase d'alerte
Alors qu'il est possible d'effectuer une pré-alerte dans le cas d'un événement appréhendé, l'événement soudain conduit immédiatement à une alerte dont l'ampleur dépend de la gravité et du lieu de l'événement. L'alerte peut provenir de sources très diverses dépendant du lieu où le danger a été perçu et s'effectuer parfois dans des conditions très difficiles. La phase d'alerte se distingue de la pré-alerte par la durée. Alors que la première signifie que l'on a un délai suffisant pour réagir, la seconde indique que le désastre est imminent.

© Réserve /CSP

CONTENU-TYPE
D'UN PLAN DE GESTION DE CRISE

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 6

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIÈRES

1.0 LA NOTION DE CRISE ***A6-3***
1.1 LES INDICATEURS GÉNÉRAUX DE CRISE POTENTIELLE *A6-3*
1.2 LES CARACTÉRISTIQUES D'UNE CRISE *A6-4*
1.3 LES ÉTAPES D'UNE CRISE *A6-5*

2.0 LES MOYENS D'ACTION A L'ÉGARD DES CRISES ***A6-6***
2.1 LE GROUPE DE SURVEILLANCE *A6-6*
2.2 LA CELLULE DE CRISE *A6-6*

3.0 LES COMPORTEMENTS DE GESTION FACE AUX CRISES ***A6-7***
3.1 CAS D'UNE CRISE PROVOQUÉE PAR UN SINISTRE OU URGENCE *A6-7*
3.2 CAS D'UNE CRISE PROVOQUÉE PAR DES PROBLÉMATIQUES SOCIO-CULTURELLES, POLITIQUES OU ORGANISATIONNELLES *A6-7*

4.0 LE PLAN DE COMMUNICATIONS EN SITUATION DE CRISE ***A6-8***
4.1 LES STRATÉGIES DU PLAN DE COMMUNICATIONS SELON LES PHASES *A6-8*
4.2 LES MOYENS *A6-9*
4.3 LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS *A6-9*

© Réservé /CSP

1.0 LA NOTION DE CRISE

La notion de crise est très malléable et elle tend à couvrir des réalités très disparates. La crise peut-être synonyme de perturbation, de conflit, de catastrophe ou signifier le moment-clé dans un processus de changement, le moment de vérité ou encore une opportunité de développement, de changement.

Pour les fins du présent document, nous considérons deux types de crise qui peuvent apparaître dans un établissement:

- les crises qui coïncident avec l'apparition brutale d'un événement imprévisible provoquant le chaos, telle une urgence, un sinistre ou un méfait;
- les crises, de nature prévisible qui sont provoquées par des problématiques socio-culturelles, politiques et organisationnelles. Ces crises peuvent apparaître insidieusement dans une période de conflits, de mutation et peuvent être repérées au moment où les moyens habituels de gestion s'avèrent dépassés.

En situation de crise, l'efficacité de la prévention et de la sécurité se mesure à la rapidité avec laquelle les mesures de protection adéquates et efficaces sont mises en place et par la pertinence des communications.

1.1 - LES INDICATEURS GÉNÉRAUX DE CRISE POTENTIELLE

Pour les gestionnaires d'un établissement, la pertinence de développer des indicateurs de situation repose sur une exigence bien simple: ne pas être les derniers à savoir qu'une crise va apparaître et devoir brutalement y faire face sans aucune préparation.

Qui veut prévenir les crises doit, paradoxalement, développer une habileté à anticiper les crises, c'est-à-dire, à détecter ce qu'on appelle les signaux qui sont les véritables indicateurs de crise.

Ces signes comportent des connotations psychologiques telles que:

- **un climat flou et déconcertant** alors qu'on sent qu'il se passe quelque chose qu'on ne peut pas identifier;
- **des rumeurs persistantes** comportant des critiques à propos d'un individu, surtout s'il s'agit d'un cadre supérieur, ou d'un dossier;
- **des modifications sensibles dans le comportement d'interlocuteurs:** plaisanteries alors qu'on s'attendrait à une opposition, absence prolongée des interlocuteurs alors qu'on s'attendrait à une intervention de leur part (le calme avant la tempête);
- **un refus de la part de l'établissement d'envisager un problème qui devrait être considéré.** Ce refus peut être motivé, consciemment ou inconsciemment, par un malaise diffus, une peur de provoquer un conflit ou de soulever un problème qui n'en n'est pas un ou par crainte d'affronter une crise;
- **une détérioration continue des relations** entre des partenaires impliqués dans un dossier;
- **l'apparition d'un mouvement** plus important, de constitution d'associations et de groupuscules dont les motifs d'actions sont inconnus;
- **la venue fréquente de personnes étrangères** dans l'établissement;
- **l'apparition d'un problème symbolique** à partir d'un événement mineur;
- **la multiplication d'incidents** ou de dysfonctionnements dans des secteurs habituellement stables;
- **la répétition de la part de mêmes personnes, de propos contenant de la déception,** de la frustration, des menaces ou reflétant un discours bizarre.

Ces indices doivent être soigneusement observés lorsqu'ils sont décelés et faire l'objet d'analyses et de décisions stratégiques.

© Réservé /CSP

1..2 - LES CARACTÉRISTIQUES D'UNE CRISE

La crise n'est pas une situation normale et, en ce sens, elle pose un défi particulier à l'intervenant habitué à un cadre de gestion connu et prévisible. En d'autres termes, chacune des caractéristiques de la crise mobilise l'intervenant d'une manière particulière.

Le texte qui suit introduit les principales caractéristiques d'une crise et indique pour chacune d'elles, le comportement souhaitable de l'organisation.

CARACTÉRISTIQUES DE LA CRISE	DÉFIS POUR L'ORGANISATION
1. **Une crise est une situation exceptionnelle, inconnue et aléatoire**	- tolérance à l'ambiguïté et aux contradictions - calme - rigueur - ouverture aux crises
2. **La crise affecte la marche normale de l'organisation**	- présence dans l'organisation de facteurs de compensation permettant de retrouver un équilibre - vitalité de l'organisation - capacité à circonscrire la crise et à aménager des zones libres de conflit
3. **La crise risque de connaître une escalade**	- capacité à déceler les risques de crise de faible intensité - développement des mécanismes d'alerte et de mobilisation en fonction des indices recueillis - efficacité du Groupe de surveillance et/ou de la Cellule de crise
4. **En situation de crise, le nombre d'options est limité**	- flexibilité - créativité dans la recherche d'options - tolérance au stress
5. **La crise oblige à des décisions rapides. L'inaction a toutes les chances de produire des conséquences indésirables.**	- légitimité et crédibilité des intervenants en situation de crise - confiance dans les réflexes et les prises de décision - planification préalable de la crise et élaboration de scénarios
6. **En situation de crise, des décisions inadéquates peuvent avoir des conséquences désastreuses**	- capacité à réfléchir et à maintenir une distance critique avant de passer à l'action - capacité à recueillir des informations justes et pertinentes - ouverture au recours à des experts extérieurs
7. **La crise révèle des problèmes, des conflits**	- capacité à traiter avec des groupes ayant des objectifs conflictuels - absence d'appréhension et de peur face aux conflits - prise en considération des problèmes
8. **La crise attire l'attention des médias et risque de mettre en question l'image de l'organisation et des dirigeants**	- élaboration d'un plan de communications interne et externe - constitution d'un réseau de collaborateurs
9. **La crise risque d'atteindre les fondements même de l'organisation**	- capacité à clarifier les valeurs de l'organisation et à s'en inspirer dans la conduite de la crise - capacité à effectuer des changements fondamentaux

© Réservé /CSP

1.3 - LES ÉTAPES D'UNE CRISE

Le déroulement ou les étapes d'une crise diffèrent selon le type de crise.

LES CRISES PROVOQUÉES PAR UNE URGENCE OU UN SINISTRE

Dans ce type de crise, les phases sont généralement celles qu'observent un plan de mesures d'urgence.

Ces phases sont les suivantes:

La phase de pré-alerte
La pré-alerte suppose un événement connu des gestionnaires. Les gestionnaires impliqués ont le temps disponible pour planifier des actions et mettre en place le plan d'intervention requis.

La phase d'alerte
L'événement soudain conduit immédiatement à une alerte dont l'ampleur dépend de la gravité et du lieu de l'événement.

La phase de mobilisation
A cette étape, les gestionnaires concernés identifient les ressources nécessaires pour l'application du plan d'actions. Durant la phase de mobilisation, des liens doivent être établis entre différents intervenants internes et externes (policiers, pompiers, ambulanciers, médecins, etc.).

La phase des opérations
Les opérations dépendent du type d'urgence ou de sinistre et de son lieu. Elles doivent être concentrées dans un centre de coordination.

La phase de rétablissement
Il s'agit du retour à la normale et du désengagement des effectifs ayant participé aux opérations.

LES CRISES PROVOQUÉES PAR DES PROBLÉMATIQUES SOCIO-CULTURELLES, POLITIQUES OU ORGANISATIONNELLES

Ce type de crise suit plutôt un cycle de quatre phases qui se définissent de la façon suivante:

La phase préliminaire ou de pré-crise
Il s'agit de la phase où se manifeste un certain nombre de signes avant-coureurs de la crise.

La phase aiguë
Il s'agit de la phase d'apparition de la crise, celle où la visibilité médiatique, par exemple, est maximale.

La phase chronique
C'est la phase où l'organisation assume les conséquences de la crise. Cette phase peut s'avérer permanente pour des crises mal gérées et ne durer que quelques jours dans les meilleurs cas.

La phase de cicatrisation
Cette phase termine le cycle. Certaines organisations peuvent vivre une période de réorganisation et de changement véritables qui peut les mener à une situation meilleure. D'autres organisations ne parviennent pas à accéder à cette phase.

© Réservé /CSP

2.0 LES MOYENS D'ACTIONS A L'ÉGARD DES CRISES

Le plan de gestion de crise agit à deux niveaux: l'anticipation et l'action. Il s'agit de mettre en place des mécanismes qui permettent une plus grande sensibilisation face aux phénomènes de crise, notamment face aux indices de faible intensité et qui permettent une intervention immédiate et articulée lorsque la crise éclate.

Ces mécanismes qui doivent d'abord détecter la crise pour ensuite constituer des moyens d'intervention efficaces sont: le Groupe de surveillance et la Cellule de crise.

2.1 - LE GROUPE DE SURVEILLANCE

Le Groupe de surveillance établit et gère les mécanismes de prévention ou de détection des crises. Il est généralement constitué de membres du Service des affaires étudiantes (le Directeur et l'Agent de liaison auprès des étudiants), d'un membre de la Direction du personnel et du coordonnateur de sécurité.

Les tâches du Groupe de surveillance consistent à:
- analyser les incidents reliés à la sécurité afin d'identifier leur nature, leur sens, leur impact, leurs conséquences, leur fréquence, leur valeur prédictive.
- faire l'inventaire et analyser les sujets pouvant donner lieu à des crises d'opinions.
- échanger de l'information et analyser les crises dans les autres établissements afin d'identifier leur nature, leur intensité, leur origine, leur influence.
- créer une banque d'information stratégique en rapport avec toute situation susceptible de perturber les activités d'enseignement de l'établissement et sur les tendances, les mouvements touchant les évolutions de société, dans le monde de l'éducation.

2.2 - LA CELLULE DE CRISE

Le Groupe de surveillance qui, en temps normal, a une fonction de permanence en prévention de crise, doit pouvoir se muer rapidement en Cellule de crise lorsque celle-ci éclate.

Cette Cellule de crise doit se distinguer de la Direction générale, qui continue de gérer l'organisation, et du Comité de sécurité. Cependant, à un certain moment de la crise, dans une mobilisation par palier, la Direction générale peut être amenée à prendre toutes les décisions stratégiques.

Le rôle de la Cellule de crise consiste à:
- d'abord, constater et «nommer» la crise;
- dégager les orientations qui doivent influencer la conduite de la crise et l'après-crise;
- hiérarchiser les problèmes;
- assurer la mobilisation par palier en tenant compte des différentes phases de développement de la crise;
- identifier et initier les interventions;
- planifier les communications internes et externes;
- gérer les aspects psychologiques de la crise;
- mettre en oeuvre et coordonner les activités de post-mortem et soumettre un rapport à la Direction générale et au Comité de sécurité.

© Réservé /CSP

3.0 LES COMPORTEMENTS DE GESTION FACE AUX CRISES

La conduite d'une crise suppose du jugement stratégique plus que des réponses tactiques définies à priori.

Les comportements, attitudes et réactions diffèrent selon le type de crise.

3.1 - CAS D'UNE CRISE PROVOQUÉE PAR UN SINISTRE OU URGENCE

Dans ce cas, on ne peut échapper à la mise en oeuvre systématique de plans précis d'intervention ou de contingences.

Les règles qui doivent définir les comportements de gestion dans ce genre de crise sont les suivantes:

A) Adopter une approche pro-active par la mise en place d'une structure d'urgence adéquate et par une sensibilisation constante des principaux intervenants.

B) Revoir constamment la planification des mesures d'urgence.

C) Porter une attention à certains éléments de la gestion et s'assurer que les rôles sont bien définis.

D) Prévoir des scénarios dans le cadre d'une planification de crise afin d'éviter dès le début, la confusion générale.

E) Gérer adéquatement le stress des individus.

F) Fournir de l'information sur la crise aux publics internes et externes.

G) Se préoccuper des personnes lésées par la crise.

H) Prévoir l'après-crise parce qu'il faudra vivre avec ce qu'on aura mis en place.

3.2 - CAS D'UNE CRISE PROVOQUÉE PAR DES PROBLÉMATIQUES SOCIO-CULTURELLES, POLITIQUES OU ORGANISATIONNELLES

Dans ce cas, traiter une crise, c'est avant tout opérer des jugements, redéfinir des comportements et des normes, reformuler des orientations en fonction des valeurs de l'organisation, développer de nouvelles stratégies, remodeler les relations inter-personnelles et les rapports de pouvoir, rétablir les communications et sauvegarder les acquis. Toutes ces tâches concernent le jugement stratégique.

Les principales règles de base qui définissent les comportements de gestion dans ce genre de crise sont les suivantes:

A) Prendre le temps de définir les problèmes et leur contexte.

B) S'obliger à la réflexion et à maintenir un recul critique avant de s'engager dans l'action.

C) Rechercher l'information la plus complète possible.

D) Ne jamais perdre de vue les valeurs de l'organisation.

E) Admettre immédiatement qu'on est concerné par la crise.

F) Mobiliser rapidement les connaissances et les expertises.

© Réserve /CSP

G) Gérer adéquatement le stress des individus.

H) Être conscient que certains comportements mènent droit à l'échec dans la gestion de crises, par exemple:
- le retard ou l'absence de réactions à des événements bien clairs;
- l'incapacité à déceler la montée d'une crise;
- les erreurs de perception (préjugés, etc.);
- l'illusion de l'invulnérabilité;
- l'absence de prise en considération des rumeurs;

I) Fournir de l'information sur la crise aux publics internes et externes.

J) Dans le cas de crise émanant d'un conflit: consulter, discuter, négocier.

K) Se préoccuper des personnes lésées par la crise.

L) Prévoir l'après-crise parce qu'il faudra vivre avec ce qu'on aura mis en place.

4.0 LE PLAN DE COMMUNICATIONS EN SITUATION DE CRISE

Les objectifs du plan de communications sont:
- d'attirer l'attention des communicateurs de l'établissement sur les éléments d'un plan d'information de crise et d'urgence convenable;
- de fournir des lignes directrices qui les aideront à élaborer des stratégies, directives et politiques en matière de communication externe et de les encourager à s'attaquer à la tâche sans perdre de temps.

4.1 - LES STRATÉGIES DU PLAN DE COMMUNICATIONS SELON LES PHASES

Le plan de communications comporte généralement trois phases principales:
- l'avant crise
- pendant la crise
- l'après crise

L'AVANT CRISE

Il s'agit de la phase ou de la période durant laquelle aucun événement, aucune urgence ne vient perturber le déroulement normal des activités de l'établissement. Durant cette phase, les actions suivantes doivent être mises en oeuvre:
- Le développement d'un axe de communication, lequel consiste à convaincre les publics internes et externes de l'établissement que celui-ci est une institution vigilante qui se préoccupe sérieusement de la sécurité et du bien-être des gens qui la fréquentent.
- La conscientisation des étudiants et des professeurs au besoin de savoir comment agir en situation de crise ou urgence.
- La création d'un climat de confiance entre le public et l'établissement en faisant connaître au grand public via les médias la capacité de l'organisation d'agir efficacement et rapidement en situation de crise.

PENDANT LA CRISE

Au cours de cette phase, l'objectif premier consiste à garder le contrôle sur la relation avec les médias et sur les messages que l'établissement entend transmettre aux médias. Il s'agit d'informer rapidement et avec exactitude les publics internes et externes des événements en cours et des mesures qui sont adoptées pour rectifier la situation.

© Réservé /CSP

L'APRÈS CRISE

Cette phase coïncide avec la phase de rétablissement et/ou la phase de cicatrisation de l'événement.

L'objectif premier consiste à valoriser l'image de l'institution et à atténuer l'impact d'une perte de confiance de la part des intervenants concernés.

4.2 - LES MOYENS

Les moyens généralement utilisés dans le cadre du plan de communications sont les suivants:
- désignation d'un responsable de l'information et des communications;
- envoi de communiqués aux médias;
- organisation de conférences de presse;
- organisation d'entrevues avec les journalistes;
- information aux étudiants et professeurs quant à la situation et aux mesures prises;
- organisation et mise en opération d'une salle des médias.

4.3 - LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Un journaliste traité avec professionnalisme rend habituellement la pareille.

En gardant son calme et contrôle, le respect s'installe. Devant une question hostile du style .... «Pourquoi n'avez-vous rien fait...», il faut détourner la question en livrant une capsule contenant un message positif tout en niant catégoriquement ce qui semble être erroné.

La majorité des journalistes sont des généralistes qui tentent de bien comprendre pour ensuite retransmettre certaines données d'une situation et non le seul point de vue de l'organisation. Ils recherchent les informations qui intéressent leurs publics.

Lors d'une rencontre avec la presse, dans le cas d'une situation de conflit ou de crise, il ne faut pas se laisser impressionner par le chassé-croisé des questions et par le ton sur lequel elles sont posées. Il faut prendre le temps de répondre aux questions, une après l'autre, en gardant en tête la déclaration initiale; mais surtout, il faut contrôler la durée de cette période de questions.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- identifier et préparer un seul porte-parole;
- émettre un ou des communiqué(s) officiel(s) (au début de la crise);
- se donner du temps pour cueillir l'information;
- déléguer une personne pour l'accueil des journalistes;
- réviser les données documentaires;
- anticiper les questions et préparer des réponses;
- être concis;
- être factuel;
- être cohérent;
- s'en tenir à la déclaration initiale;
- prendre garde aux conséquences juridiques;
- garder le sens de la perspective;
- être prêt à accorder des entrevues individuelles.

© Réservé /CSP

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- ne jamais répondre «pas de commentaires»;
- ne pas donner d'information «off the record»;
- ne pas faire de confidences à un journaliste;
- ne pas s'impliquer personnellement;
- ne pas parler au nom d'une autre organisation;
- ne jamais spéculer;
- ne pas tergiverser: répondre aux questions par des phrases courtes et concises.

EN ONDES OU DEVANT LES CAMÉRAS

- se détendre;
- étudier les documents au préalable;
- être naturel; "Dites-vous que vous n'êtes pas un acteur ni une actrice, mais que vous êtes une personne intéressante";
- regarder l'interlocuteur ou, s'il y a un auditoire, s'adresser à plusieurs de ses membres;
- résister à la tentation de regarder l'écran-témoin;
- prendre le temps pour répondre à une question; réfléchir à ce qu'il faut dire pendant la prise de vue.

LES QUESTIONS-TYPES

Certaines questions ou préoccupations reviennent constamment en situation de crise. Une connaissance adéquate de ces questions et surtout une préparation à y répondre fournissent des éléments d'efficacité dans les relations avec les médias.

Ces questions sont les suivantes:

1. D'après votre expérience et vos connaissances dans ce domaine, quelle pourrait être la cause de la situation?
2. Y a-t-il eu des pertes de vie? Des blessés?
3. Qui dirige les opérations?
4. Qui est le porte-parole officiel? Pourquoi n'est-ce pas le Directeur général?
5. Qand exactement a-t-on signalé le sinistre? Qui l'a fait? Combien de temps après, cela a été signalé à la police et/ou autres services d'urgence?
6. Quel est l'organisme intervenant désigné sur le site?
7. Quelles sont les organisations publiques qui participent aux secours?
8. Combien de personnes ont été évacuées? D'autres personnes restent-elles encore à évacuer?
9. Quand les étudiants pourront-ils revenir?
10. Où a-t-on installé des abris ou des refuges?
11. Prévoyez-vous d'autres dommages? d'autres bris?
12. Les ressources de l'établissement suffiront-elles pour faire face à la situation?
13. Demandera-t-on de l'aide de l'extérieur?
14. Y a-t-il des risques à long terme?
15. Combien coûteront les opérations? Qui paiera la note? Demandera-t-on une aide financière au gouvernement?
16. L'établissement est-il assuré contre les dommages subis? Sinon, pourquoi ne l'est-il pas?
17. Y aurait-il eu moins de dégâts si on ne s'y était pas préparé?
18. Pouvez-vous suggérer des moyens d'éviter qu'une situation similaire se produise de nouveau ou des moyens d'en réduire les effets?
19. Y a-t-il eu des signes annonciateurs? Les a-t-on ignorés?
20. Où garde-t-on les victimes?
21. S'il y a des morts, ont-ils tous été identifiés?
22. Y a-t-il eu du pillage? Quelles mesures a-t-on prises pour s'assurer qu'il n'y en ait pas?
23. Quand la prochaine conférence de presse aura-t-elle lieu?

© Réservé /CSP

La phase de mobilisation

A cette étape, les responsables des mesures d'urgence identifient les ressources nécessaires pour l'application du plan d'action. Cette mobilisation peut s'effectuer en différents paliers et suivant différentes étapes, selon la situation et les circonstances. Durant la phase de mobilisation, des liens doivent être établis entre différents intervenants internes et externes (policiers, pompiers, ambulanciers, médecins, etc.).

La phase des opérations

Les opérations dépendent du type d'urgence ou de sinistre et de son lieu. Des dizaines de personnes peuvent oeuvrer à l'application des actions à poser. Les communications sont très nombreuses et elles doivent être concentrées dans un **centre d'opérations d'urgence**. Ce Centre a pour fonction d'établir les priorités, d'effectuer une hiérarchisation des communications et de planifier les actions.

La phase de rétablissement

Il s'agit du retour à la normale et du désengagement des effectifs ayant participé aux opérations. Dans ce contexte, la menace provoquée par la situation d'urgence est supposée disparue. Les interactions entre les intervenants visent d'abord à faire le point sur la situation et à s'assurer du retour à la normale. C'est dans cette phase qu'on effectue un debriefing des événements et de la conduite de l'urgence. Cette phase peut être plus ou moins longue selon l'ampleur des conséquences du désastre et peut impliquer des mesures palliatives temporaires pour l'accomplissement des activités courantes d'un établissement. À titre d'exemple, l'impossibilité d'occuper une partie de l'édifice suite à un incendie pourrait obliger à donner certains cours dans un autre édifice en dehors du site de l'établissement.

RELATIONS ENTRE LES PÉRIODES ET LES PHASES D'URGENCE ET DE CRISE

Enfin, étant donné qu'une situation d'urgence peut dégénérer en crise plus ou moins importante pour un établissement, il importe d'établir les liens qui existent entre les périodes et les phases de développement d'une urgence et les phases de développement d'une crise lesquelles se définissent comme suit:

La phase préliminaire

Il s'agit de la phase où se manifeste un certain nombre de signes avant-coureur de la crise. Ce sont des signes de faible intensité qui sont parfois difficilement perceptibles si l'organisation n'a pas mis en place des mécanismes susceptibles de les repérer et de les décoder.

La phase aigüe

Il s'agit de la phase d'apparition de la crise, celle où la visibilité médiatique, par exemple, est maximale. Cette phase peut durer de quelques heures à quelques semaines.

Las phase chronique

C'est la phase où l'organisation assume les conséquences de la crise. En cas de succès, il s'agit d'une période de soulagement liée à la conduite efficace de la crise. En d'autres circonstances, la crise peut avoir des conséquences très négatives en terme de doutes, de sentiments d'impuissance. Cette phase peut s'avérer permanente pour des crises mal gérées et ne durer que quelques jours dans les meilleurs cas.

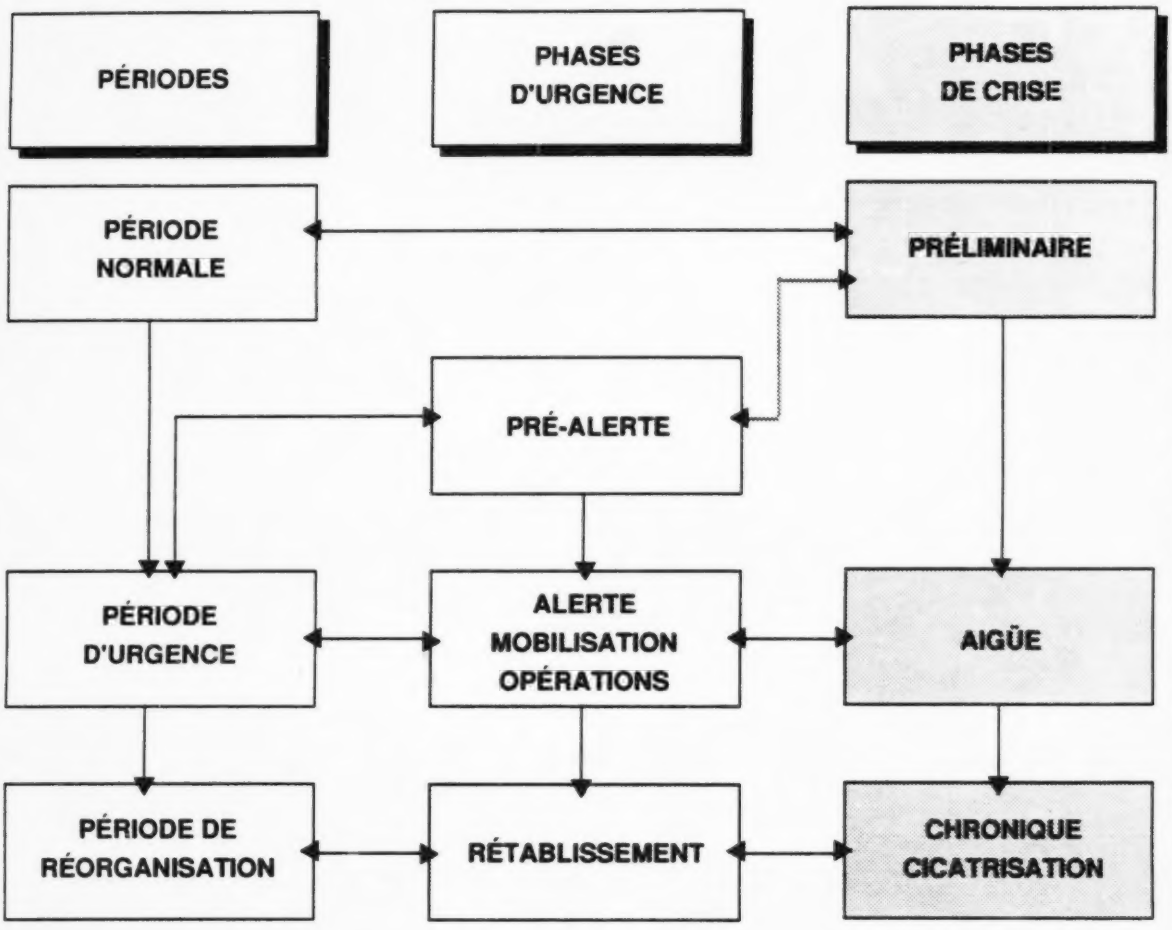
La phase de cicatrisation

Cette phase termine le cycle. Certaines organisations peuvent vivre une période de réorganisation et de changements véritables qui peut les mener à une situation meilleure. D'autres organisations ne parviennent pas à accéder à cette phase.

Le schéma de la page suivante présente l'interrelation entre ces différentes périodes et phases susceptibles de caractériser une situation d'urgence.

© Réservé /CSP

INTERRELATION ENTRE LES PÉRIODES ET LES PHASES D'URGENCE ET DE CRISE



© Réservé /CSP

6.2 - L'ORGANIGRAMME

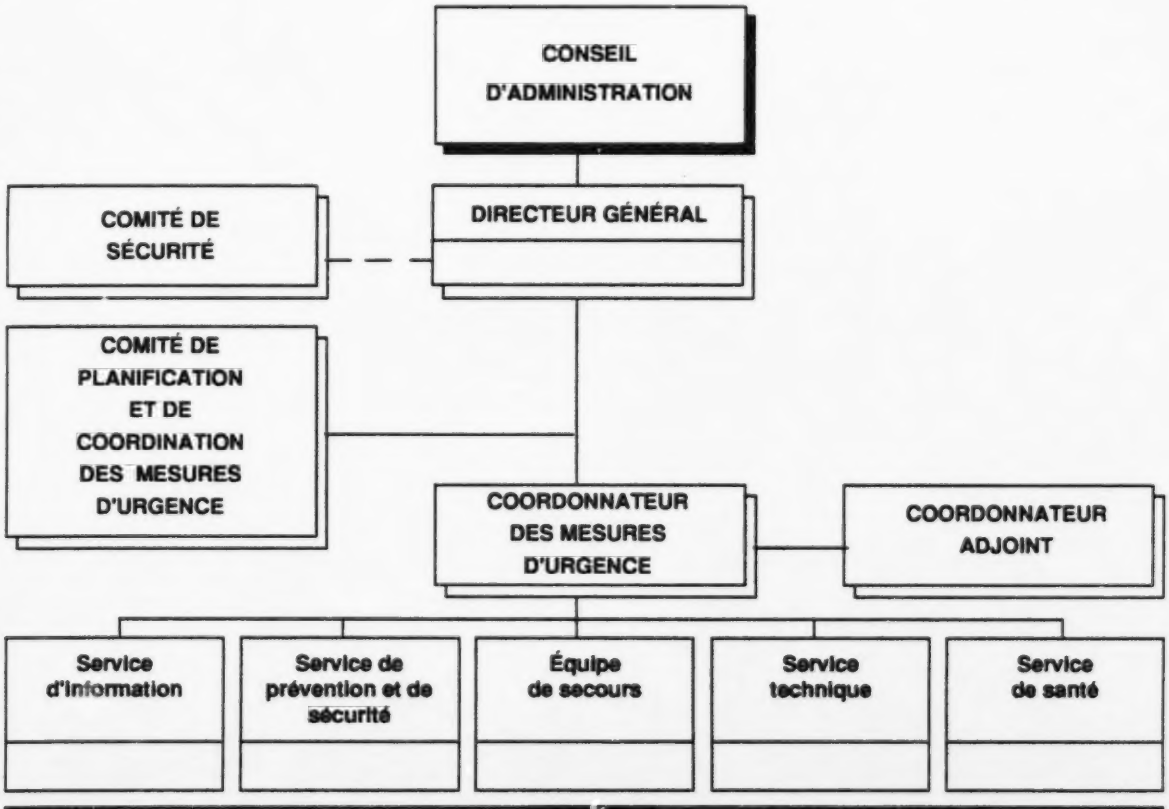
La structure d'organisation des mesures d'urgence est illustrée par l'organigramme qui suit.

La **responsabilité et l'autorité** en matière d'urgence sont partagées par:
- le Conseil d'administration
- la Direction générale

La **direction et la coordination** des urgences sont assumées par:
- le Coordonnateur des mesures d'urgence
- le Coordonnateur adjoint des mesures d'urgence
- le Comité de planification et de coordination des mesures d'urgence

L'**exécution** se réalise au moyen des ressources assignées à chacun des services d'urgence suivants:
- le Service d'information
- le Service de prévention et de sécurité
- l'Équipe de secours
- le Service technique
- le Service de santé

Ces services d'urgence ne correspondent pas nécessairement à des services réguliers de l'organisation d'un établissement. Ils servent uniquement à répondre aux besoins et exigences des situations d'urgence. Un service d'urgence peut, dans les faits, regrouper des activités propres à différents services réguliers de l'établissement ou bien exister qu'en fonction d'une urgence.



© Réservé /CSP

6.3 - DESCRIPTION DES RESPONSABILITÉS ET DES TÂCHES

Dans cette partie du plan de mesures d'urgence, se retrouve une description complète des tâches et activités pour chacun des groupes et services impliqués dans la mise en oeuvre du PMU tel que mentionné à la partie 6.2 qui précède.

Les informations suivantes sont décrites:

- Description des activités à réaliser pour chacune des trois périodes en matière d'urgence
- Liste des responsables de l'organisation des mesures d'urgence
- Rôle de chaque service d'urgence
- Liste du personnel et liste des équipements faisant partie de chaque service
- Liste des ententes faites par chaque service en vue de faciliter la réalisation de leurs activités.

7.0 PROCÉDURES SPÉCIFIQUES D'URGENCE

Cette dernière partie du plan de mesures d'urgence regroupe l'ensemble des principales procédures et scénarios d'intervention.

Généralement, ces procédures découlent des menaces identifiées lors de l'analyse des risques. Des procédés d'opérations doivent être préparés pour les menaces ayant démontré une cote de priorité supérieure.

© Réservé /CSP

LISTE DES POINTS DE VÉRIFICATION LORS DE L'ANALYSE DE LA SITUATION EXISTANTE

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 7

© Réservé /CSP

TABLE DES MATIERES

SYSTÈMES DE SÉCURITÉ A7-3

PÉRIMÈTRE ET SITE EXTÉRIEUR A7-3

CONTRÔLE D'ACCÈS A7-4

ESPACE INTERNE A7-5

SÉCURITÉ INFORMATIQUE A7-5

PROTECTION INCENDIE A7-6

MESURES D'URGENCE OU DE CRISE A7-6

ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ A7-6

© Réservé /CSP

Systèmes de sécurité

L'établissement dispose-t-il des systèmes de sécurité suivants et est-ce que ces systèmes répondent adéquatement aux besoins en matière de sécurité?

- Télésurveillance
- Contrôle d'accès
- Détection d'intrusion
- Protection incendie
- Système d'appel général
- Protection volumétrique (espaces internes)

Avez-vous un poste de contrôle de sécurité où sont regroupés:

- Les sys èmes de surveillance
- Les systèmes de télécommunications
- Les équipements de secours
- Le plan de mesures d'urgence
- Les systèmes et les panneaux d'alarme
- Le système d'appel général
- Le manuel de procédures
- Les plans d'architecture de chacun des étage

Périmètre et site extérieur

L'établissement est-il situé:

- En centre-ville
- En périphérie

Les activités principales du secteur environnant sont:

- Commerciales
- Résidentielles
- Scolaires
- Mixtes

Quelle est la densité de la population dans un rayon de 10 kilomètres carrés?

- 100,000 et plus
- 50,000 à 100,000
- 20,000 à 50,000
- 20,000 et moins

Dans un périmètre de 1 kilomètre carré, y a -t-il des industries susceptibles de représenter un danger en cas de sinistre ou de désastre (industries, pétrolières, chimiques, etc...)?

Y a-t-il un poste de pompiers dans le périmètre immédiat de l'établissement?

- À moins de 1 km
- À plus de 3 km
- Entre 1 et 3 km

Y a-t-il un poste de police dans le périmètre immédiat de l'établissement?

- À moins de 1 km
- À plus de 3 km
- Entre 1 et 3 km

L'établissement est-il composé

- D'un seul édifice
- De plusieurs campus
- De plusieurs édifices

L'établissement est-entouré d'une clôture? Si oui...

- Partiellement
- La clôture est-elle adéquate?
- Est-elle munie d'un système de détection?
- Complètement
- Est-elle endommagée?

Y a-t-il une guérite? Si oui, est-elle...

- À l'entrée du site?
- À un autre endroit? (spécifiez)
- À l'entrée du stationnement
- Munie d'une barrière automatique surveillée par un gardien?

© Réservé /CSP

Périmètre et site extérieur (suite)

L'établissement dispose-t-il d'un stationnement?
- Intérieur seulement
- Extérieur seulement
- Intérieur et extérieur
- Réservé aux membres du personnel
- Réservé aux membres du personnel et aux étudiants
- Accessible à tout public le soir seulement
- Accessible à tout public en tout temps
- Accès payant

L'établissement dispose-t-il d'un système de surveillance (caméras, etc...) sur le périmètre extérieur?

Certains équipements situés à l'extérieur sont-ils protégés?
- Entrée d'eau
- Entrée électrique
- Entrée téléphonique
- Système de climatisation
- Réservoirs de combustibles
- Dépôts de matières dangereuses

L'éclairage extérieur est-il:
- Muni d'un système d'allumage automatique
  - Actionné par une horloge
  - Une cellule photoélectrique
- Adéquat
- Suffisant

Contrôle d'accès

Combien y a-t-il de portes extérieures? (Indiquez le nombre)
- Porte piéton
- Porte sur le toit
- Porte de garage

Y a-t-il des puits d'évacuation qui ne servent qu'en situation d'urgence? Si oui, indiquez le nombre.

Y a-t-il des persiennes servant à la ventilation qui sont accessibles?

Les portes des puits d'évacuation sont-elles munies de:
- Contacts magnétiques?
- Barres panique?

Les portes extérieures ont-elles:
- Un réseau de clés unique?
- À reproduction contrôlée et restreinte?

Les portes extérieures sont-elles munies d'un système d'alarme? Si oui, le système est-il relié à une centrale d'alarme?
- Interne
- Externe

Y a-t-il un bruiteur local activé lors de l'ouverture des portes?

Y a-t-il un contrôle d'accès à l'entrée principale de l'édifice?

Y a-t-il une surveillance de l'accès effectuée par un gardien? Si oui...
- À l'entrée principale
- Aux entrées secondaires
- Aux entrées principales
- Aux entrées de service

Y a-t-il une procédure d'identification?

Y a-t-il une surveillance électronique (caméra) de l'entrée principale?

En dehors des heures régulières ou lors des congés, y a-t-il un registre de contrôle d'accès?

© Réservé /CSP

Contrôle d'accès (suite)

Y a-t-il un contrôle d'accès au débarcadère de marchandises?

Y a-t-il une surveillance électronique (caméra) du débarcadère de marchandises?

Espace interne

Les aires de regroupement des étudiants sont-ils surveillés par:
- Des gardiens
- Des systèmes de surveillance électronique
- Non surveillés

Avez-vous identifié des zones à circulation restreinte?

Contrôlez-vous l'accès à ces zones restreintes? Si oui, par quel moyen?

Disposez-vous de détecteurs de mouvement? Si oui, dans quels locaux?
- Locaux administratifs
- Ateliers électromécaniques
- Centre audio-visuel
- Centre informatique
- Dépôt de matériel
- Dépôt de matières dangereuses
- Autres? Précisez

Sécurité informatique

Le système informatique est-il géré:
- Par l'établissement
- Par un sous-traitant

Le système informatique sert-il à supporter:
- Les opérations nécessaires à la pédagogie
- Les activités de gestion
- Les activités de secrétariat

Pour les éléments auxquels vous avez répondu par l'affirmative à la question précédente, indiquez, le cas échéant, le délais de relève acceptable pour l'établissement.

	12 heures	1 jour	1 semaine	1 mois	> 1 mois
- Les opérations nécessaires à la pédagogie	_____	_____	_____	_____	_____
- Les activités de gestion	_____	_____	_____	_____	_____
- Les activités de secrétariat	_____	_____	_____	_____	_____

Disposez-vous d'un plan de relève?

Quel est le nombre de jours pendant lesquels l'établissement pourrait fonctionner sans l'aide de l'informatique?

Quel est le nombre d'utilisateurs du système informatique central?

Quel est le nombre de micro-ordinateurs indépendants?

Quelle est la proportion d'ordinateurs indépendants gérant des informations stratégiques?

Vous est-il déjà arrivé de perdre des données informatiques?

© Réserve /CSP

Protection incendie

Disposez-vous des équipements suivants pour la prévention des incendies?
- Détecteurs thermiques
- Système de gicleurs automatiques
- Système d'extinction au halon
- Autres, précisez
- Détecteurs de fumée
- Système d'extincteurs portatifs
- Système d'exutoires de fumée

Le système d'alarme incendie est-il en deux phases (Alerte/Alarme)?

Le système d'alarme incendie est-il relié à une centrale monitrice extérieure?

Le système d'alarme incendie est-il vérifié régulièrement?
- À quelle fréquence?
- Par qui?

Mesures d'urgence/crise

En situation d'urgence ou de crise, disposez-vous d'un plan:
- De mesures d'urgence
- De contingences (de ressources externes)
- De gestion de crise
- D'évacuation
- De communication interne

En situation d'urgence ou de crise l'établisement dispose-t-il:
- De radios portatives
- D'appareils respiratoire portatifs
- D'appareils d'éclairage portatif

Procédez-vous à un exercice d'évacuation annuel?

Avez-vous élaboré des scénarios opérationnels spécifiques à certains types d'événements nécessitant une évacuation partielle ou totale de l'établissement?
- Incendie
- Occupation
- Autres
- Appel à la bombe
- Tireur fou

Est-ce que l'évacuation de l'établissement s'effectue par:
- Les accès habituels
- Des puits d'évacuation

En cas de panne, disposez-vous d'un système d'alimentation d'urgence? Si oui, sa capacité est-elle suffisante?

Disposez-vous d'une salle de premiers soins?

Organisation de la sécurité

La surveillance et le gardiennage sont-ils effectués par:
- Un (des) gardien(s) de l'établissement
- Aucune personne est dédiée à la sécurité
- Une agence de sécurité

L'encadrement du personnel de sécurité est-il effectué par:
- Un agent de l'agence de sécurité
- Un directeur de la sécurité
- Un officier de l'agence de sécurité
- Un autre membre du personnel de l'établissement

© Réserve /CSP

Organisation de la sécurité (suite)

L'encadrement du personnel de sécurité est-il effectué par:
- Un agent de l'agence de sécurité
- Un officier de l'agence de sécurité
- Un directeur de la sécurité
- Un autre membre du personnel de l'établissement

Quels sont les effectifs du service de sécurité? Indiquez, s'il y a lieu le nombre d'effectifs
- Personnel d'encadrement de l'établissement
- Gardiens employés par l'établissement
- Officier de l'agence de sécurité
- Agent de sécurité de l'agence

Disposez-vous des outils suivants en matière de sécurité?
- Un comité de sécurité
- Un comité de gestion de crise
- Un programme de sensibilisation du personnel en matière de sécurité et de prévention des pertes
- Un système d'information structuré sur les matières dangereuses (SIMDUT)
- Un manuel de procédures (évacuation, appel à la bombe, crises, etc.)

L'établissement dispose-t-il d'un système d'inventaire?

L'équipement et le matériel de l'établissement sont-ils identifiés (burinés, etc.)? Si oui, indiquez si l'identification est effectuée par:
- Un système d'identification interne
- Un système fourni par les services policiers

Le système d'inventaire est-il:
- Manuel
- Informatisé

Les pertes et les vols sont-ils signalés? Si oui, indiquez
- Dans quelle proportion des cas?
- À qui?

Les pertes et les vols sont-ils enquêtés par l'établissement?
- Dans quelle proportion des cas?
- Par qui?

Est-ce que les gardiens effectuent des rondes de poinçoins?

Faites-vous la location de locaux à des organismes externes?
- La sécurité est-elle assumée par ces organismes ou par l'établissement?
- Ces organismes sont-informés des plans de mesures d'urgence et d'évacuation?

Quel est le budget dédié à la sécurité?
- En ressources humaines (interne ou par agence)
- En organisation et développement de la sécurité
- En sécurité informatique
- En prévention des pertes
- En systèmes de sécurité (incluant les contrats de maintenance

© Réservé /CSP

LISTE DES MENACES SELON LEURS ORIGINES

DOCUMENT-RÉFÉRENCE

ANNEXE 8

© Réservé /CSP

MENACES À CONSIDÉRER	N	AH	AT	M
Accès et circulation non autorisés		X		X
Accident impliquant des personnes (ex: chute)		X		
Accident impliquant des véhicules		X		
Accident de travail/maladie professionnelle		X	X	
Acte de terrorisme				X
Alerte à la bombe				X
Appel à la bombe				X
Attentat à la bombe				X
Bataille/altercation		X		X
Bris de surface vitrée		X	X	X
Charpardage				X
Contamination de l'environnement		X	X	X
Contamination de la nourriture		X	X	X
Défaillance d'équip. électromécaniques ou d'urgence			X	
Espionnage industrielle				X
Evacuation désordonnée		X	X	
Explosion		X	X	X
Extorsion				X
Fausse alarme incendie		X	X	X
Flânage		X		
Fraude interne				X
Fuite d'information ou de données confidentielles		X	X	X
Fusillade				X
Grève illégale				X
Harcèlement/agression sexuelle				X
Implantation de virus informatique		X	X	X
Incendie criminel				X
Incendie de véhicules		X	X	
Incendie majeur	X	X	X	
Incendie mineur	X	X	X	
Indécence publique				X
Infiltration de vermine	X		X	
Inondation/infiltration d'eau	X		X	
Introduction par effraction				X

N: menace d'origine naturelle
AH: menace d'origine accidentelle humaine
AT: menace d'origine accidentelle technique
M: menace d'origine délibérée (méfait)

© Réservé /CEP

MENACES À CONSIDÉRER (suite)	N	AH	AT	M
Lettre/colis piégés				X
Manifestation/conflit				X
Meurtre/tentative de meurtre				X
Occupation de locaux				X
Ouragan	X			
Personne ivre ou droguée		X		
Personne dérangée mentalement		X		
Personne suspecte		X		X
Perte de données informatiques		X	X	X
Perte d'équipement, de matériel		X		
Prise d'otage/enlèvement				X
Raccolage/prostitution				X
Sabotage				X
Saccage et/ou pillage				X
Suicide		X		
Trafic de drogue				X
Tremblement de terre	X			
Utilisation non autorisée d'équipements		X		X
Utilisation d'arme offensive				X
Vagabondage		X		
Vandalisme				X
Vandalisme sur des véhicules				X
Vendeurs itinérants		X		
Voie de fait (assaut)				X
Vol avec violence				X
Vol à la tire (pick pocket)				X
Vol d'équipements				X
Vol de véhicules ou de leur contenu				X
Vol simple (source externe)				X
Vol simple (source interne)				X

N: menace d'origine naturelle
AH: menace d'origine accidentelle humaine
AT: menace d'origine accidentelle technique
M: menace d'origine délibérée (méfait)

© Réservé /CSP